

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN
MELALUI INTERNET BANKING
DI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CABANG SOLO**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :
Adis Kristiana
30301800399

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN
MELALUI INTERNET BANKING
DI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CABANG SOLO**



Diajukan oleh:
Adis Kristiana
30301800399

Telah Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arpangi', is placed below the text 'Dosen Pembimbing:'.

Dr. Arpangi, S.H., M.H.
NIDN : 06-1106-6805

Tanggal, 11 Desember 2021

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI
INTERNET BANKING
DI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CABANG SOLO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Adis Kristiana
30301800399

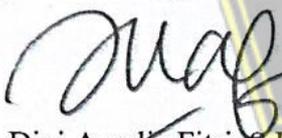
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 27 Desember 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua

H. Winanto, S.H., M.H
NIDN : 06-1805-6502

Anggota I



Dini Amalfa Fitri, S.H. M.H.
NIDN : 06-0709-9001

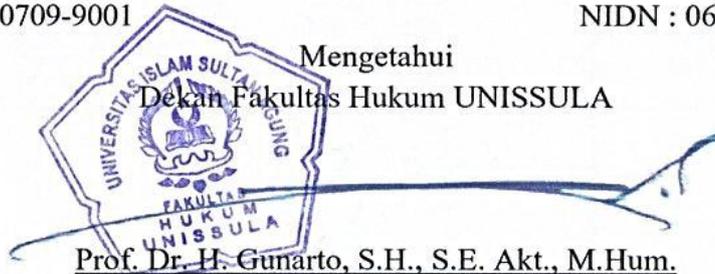
Anggota II



Dr. Arpangi, S.H., M.H.
NIDN : 06-1106-6805

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA



Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E. Akt., M.Hum.
NIDN : 06-0503-6205

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adis Kristiana

NIM : 30301800399

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN
MELALUI INTERNET BANKING DI PT BANK MANDIRI (PERSERO)
TBK CABANG SOLO**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Semarang, 14 Desember 2021



Adis Kristiana

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adis Kristiana

NIM : 30301800399

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING DI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CABANG SOLO

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalty Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 14 Desember 2021



Adis Kristiana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“SESUATU YANG BESAR TIDAK MUNGKIN BISA DIDAPATKAN TANPA
TEKAT DAN SEMANGAT YANG BESAR”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI INTERNET BANKING DI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CABANG SOLO”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis merasa berhutang budi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum. selaku Dekan beserta Wakil Dekan I Ibu Dr. Hj.Widayati, S.H., M.H. dan Wakil Dekan II Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H. di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing penulis yang telah berkenan meluangkan waktu membimbing, memberikan saran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pendidikan, pengalaman, dan bekal ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis.
5. Bapak dan Ibu Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan pelayanan administrasi yang baik serta bantuan lainnya untuk penulis.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua dan istri yang amat sangat penulis cintai dan sayangi yang telah memberikan doa, perhatian, kasih sayang, semangat dan dukungan yang diberikan selama ini.
7. Mandirians PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang telah memberikan support untuk penulis dan teman-teman seperjuangan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan warna kehidupan yang indah selama berproses bersama di bangku perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca.

Semarang, 14 Desember 2021

Penulis

Adis Kristiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Terminologi	11
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Yuridis	20
1. Pengertian Tinjauan Yuridis	20
2. Hukum Perbankan dalam Undang-Undang	21
3. Perspektif Islam	22
B. Tinjauan Umum Perbankan	31
1. Pengertian Perbankan	31

2. Asas-Asas Hukum Perbankan	33
3. Jenis-Jenis Perbankan	35
4. Fungsi Perbankan.....	37
5. Jasa-Jasa Perbankan	38
6. Rahasia Perbankan	41
C. Transaksi Perbankan	42
1. Pengertian Transaksi	42
2. Transaksi Perbankan	43
D. Internet Banking	44
1. Pengertian Internet Banking	44
2. Layanan Internet Banking	47
3. Risiko dalam Layanan Internet Banking	50
4. Peraturan-Peraturan Terkait dengan Internet Banking	52
E. Hubungan Bank dengan Nasabah	53
1. Hukum dan Data Pribadi Nasabah pada Layanan Internet Banking	53
2. Hubungan Hukum antara Nasabah dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Proses Pelaksanaan Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Bank Mandiri	65
B. Manfaat Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Bank Mandiri	102
C. Kendala Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Beserta Solusinya	106
BAB V PENUTUP	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Cara Daftar dan Aktifasi Mandiri Internet Bisnis	71
Gambar 3.2. Alur Cara Daftar dan Aktifasi Livin Mandiri	84
Gambar 3.3. Perbandingan MIB, MCM dan IB	101



ABSTRAK

Internet banking merupakan pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah dalam transaksi perbankan, karena internet banking memanfaatkan teknologi sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan transaksi, manfaat dari transaksi perbankan melalui *Internet Banking* serta kendala dalam transaksi perbankan serta bagaimana solusinya.

Metode dalam penelitian ini adalah dengan metode yuridis sosiologis, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis. Jenis penelitian adalah hukum normatif. Jenis data yang digunakan yaitu data sekunder, data primer, dan data tersier. Analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dari dokumen, buku kepustakaan, jurisprudensi dan literature lainnya yang dihubungkan dengan data yang diperoleh penulis dari studi lapangan berupa hasil wawancara dengan responden atau narasumber yang bersangkutan

Transaksi perbankan melalui internet banking sampai saat ini belum diatur secara khusus dalam sistem perundang-undangan di Indonesia, namun kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsi

kan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan satu dengan peraturan lainnya. Manfaat dari transaksi perbankan melalui internet banking bank Mandiri memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi secara cepat, kapan dan dimana saja karena fitur layanannya lengkap yang mudah dipahami bahkan yang baru pertama kali menggunakannya. Sengketa pada transaksi perbankan melalui internet banking (pihak bank dan debitur) dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) ataupun di luar pengadilan (nonlitigasi) berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam pasal 6 tentang sengketa umum yang dapat diselesaikan melalui arbitrase.

Kata Kunci: *Transaksi Perbankan, Proses, Internet Banking, Manfaat, Solusi*

ABSTRACT

Internet banking is a banking service to facilitate customers in banking transactions, because internet banking utilizes information system technology. The purpose of this study is to find out how the transaction process is carried out, the benefits of banking transactions through Internet Banking and the constraints in banking transactions and how to solve them.

The method in this research is the sociological juridical method, with descriptive analysis research specifications. This type of research is normative law. The types of data used are secondary data, primary data, and tertiary data. The data analysis used is descriptive qualitative with data collection techniques from documents, literature books, jurisprudence and other literature that is connected to the data obtained by the author from field studies in the form of interviews with the respondents or sources concerned.

Until now, banking transactions through internet banking have not been specifically regulated in the statutory system in Indonesia, but we can find regulations relating to the protection of internet banking customers by interpreting these regulations into an understanding of internet banking or linking one regulation to another. other regulations. The benefits of banking transactions through bank Mandiri internet banking provide convenience for customers to transact quickly, anytime and anywhere because of the complete service features that are easy to understand even for those who are using it for the first time. Disputes in banking transactions through internet banking (banks and debtors) can be resolved by referring to the agreement that has been agreed upon by the parties, dispute resolution can be carried out through court (litigation) or out of court (non-litigation) based on Law Number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution in article 6 concerning general disputes that can be resolved through arbitration.

Keywords: Banking Transactions, Process, Internet Banking, Benefits, Solutions



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang mengalami perkembangan dan mengalami ketinggalannya di bidang pembangunan, untuk mengejar ketinggalannya dan sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman menuju modernisasi, maka pemerintah melakukan usaha pembangunan nasional. Perkembangan tersebut dapat dilihat dalam perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi atau yang disebut dengan IPTEK.¹ Pembangunan nasional bangsa Indonesia dimaksudkan sebagai upaya untuk membangun manusia Indonesia seutuhnya demi terwujudnya masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata baik materiil maupun spiritual.²

Dimasa sekarang ini manusia tidak dapat dipisahkan dengan yang namanya elektronik, kemajuan teknologi di era globalisasi telah menunjukkan dan mengajarkan kita akan hal-hal baru sehingga kita dituntut untuk serba cepat dan praktis. Media Elektronik selalu memudahkan manusia untuk melakukan segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan. Perkembangan elektronik sudah disegala bidang, salah satunya di bidang Informasi dan

¹Kristian dan Yopi Gunawan, *Sekelumit tentang Penyadapan dalam Hukum Positif di Indonesia*, Nuansa Aulia, Bandung, 2013, hal 1.

²Sri Soemantri M, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Alumni, Bandung, 2007, hal 21.

Transaksi Elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.³

Dalam upaya mendukung peningkatan pelaksanaan pembangunan, lembaga perbankan telah menunjukkan perkembangan yang pesat, seiring dengan kemajuan pembangunan di Indonesia dan perkembangan perekonomian internasional serta sejalan dengan peningkatan tuntutan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan yang semakin beragam dan canggih. Dengan meningkatnya kebutuhan akan jasa perbankan yang telah berkembang pesat, maka landasan gerak perbankan yang ada dirasakan sudah saatnya diadakan penyesuaian agar mampu menampung tuntutan pengembangan jasa perbankan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional.

Salah satu sarana yang mempunyai peranan strategis dalam menyasikan dan menyeimbangkan masing-masing unsur dari Trilogi Pembangunan adalah Perbankan. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang dengan berasaskan demokrasi ekonomi mendukung pelaksanaan pembangunan

³ Celin Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hal 13.

nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya; pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam industri keuangan yang semakin canggih dewasa ini, kebutuhan akan jasa perbankan dan persaingan antar bank semakin meningkat, sehingga perbankan diharuskan untuk senantiasa meningkatkan efisien dan mutu pelayanannya kepada masyarakat dengan cara menyesuaikan diri agar mampu menampung tuntutan pengembangan jasa perbankan. Lembaga keuangan bank memberikan layanannya tidak hanya melalui bentuk-bentuk konvensional, tetapi sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini dipacu oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang mampu mendukung sistem transaksi perbankan. Kerangka kerja lembaga keuangan bank harus terus berevolusi mengikuti perkembangan teknologi terkini, selain itu bank juga harus terus berinovasi sejalan dengan perkembangan teknologi itu sendiri. Bank-bank masa kini semakin mendorong peningkatan kualitas dan keterjangkauan yang lebih luas bagi nasabahnya dalam memperoleh layanan perbankan, sasarannya adalah bagaimana menjangkau dan memudahkan nasabah untuk menikmati berbagai fasilitas layanan perbankan tanpa harus terintangi ruang dan waktu.⁴

Perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-

⁴Ratna Suryani, *Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Indonesia*. Skripsi, 2008. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/8184/>

badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan menyimpan dana-dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.⁵

Menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adapun berdasarkan pasal 1 Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dari masyarakat dalam bentuk simpan dalam menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶ Jadi, tujuan utamanya adalah masyarakat. Oleh karena itu, sistem perbankan yang harus diterapkan “logisnya” berpihak kepada rakyat dan tidak “membelit” rakyat karena semuanya berasal dari rakyat.⁷

Laju pesatnya era digital seperti saat ini belum diimbangi dengan pemahaman masyarakat terhadap konten-konten di internet. Hal itu menggerakkan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo)

⁵ Reza Aditya Pamuji, Tesis. 2017. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9160>

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

⁷ Mia Lasmi Wardiah, Juhaya S. Pradja, *Dasar-dasar Perbankan*, Pustaka Setia, Bandung, 2013, hal 28.

merancang program literasi digital hingga 2020. Menurut data, Direktur Jenderal Aplikasi Informatika (Dirjen Aptika) Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengatakan dalam waktu empat tahun saja, Indonesia peningkatan internetnya terus tumbuh. Pada 2012, pengguna internetnya ada 150 juta hingga 2017 mencapai 132,7 juta.⁸

Hal ini sudah pasti sangat berpengaruh terhadap perkembangan industri keuangan yang semakin canggih dewasa ini, kebutuhan akan jasa perbankan dan persaingan antar bank semakin meningkat, sehingga perbankan harus senantiasa meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan cara menyesuaikan diri agar mampu menampung tuntutan pengembangan jasa perbankan. Perbankan memberikan layanan tidak hanya melalui konvensional, tetapi sudah beralih pada pemanfaatan informasi sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.⁹

Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini menjadikan internet banking sebagai alternatif yang banyak dipakai oleh bank saat ini. Layanan electronic banking atau yang lebih dikenal sebagai *e-banking* adalah alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, selain di kantor bank sendiri dan *automated teller machine* (ATM). Cara menikmati fasilitas e-banking pun tak sulit. Bagi nasabah yang memiliki rekening tabungan atau giro biasanya dapat mengajukan layanan e-banking,

⁸<https://www.kominfo.go.id>

⁹*Ibid*

yang meliputi internet banking, mobile banking, phone banking atau sms banking.¹⁰

Internet banking adalah pemanfaatan teknologi internet, sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet, sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan pun bersifat maya, atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.¹¹

Internet banking merupakan pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah dalam transaksi perbankan, karena internet banking memanfaatkan teknologi sistem informasi sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor.27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor.31/175/KEP/DIR/1998 tentang Penyempurnaan Teknologi Sistem Informasi Bank dalam menghadapi tahun 2000.

Adanya suatu aturan hukum yang khusus mengatur tentang *internet banking* khususnya tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* tetap diperlukan. Formulasi aturan yang dibutuhkan bukan lagi pada tingkat peraturan dan keputusan, tetapi apabila melihat kompleksitas pokok permasalahannya antara lain adalah keabsahan transaksi

¹⁰Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal 29-30.

¹¹<https://www.mandalamaya.com/pengertian-internet-banking/>

dan kekuatan pembuktian, Sanksi hukum terhadap para pelanggar, sistem keamanan dalam transaksi, yurisdiksi hukum, dan penyelesaian sengketa. Dimana dibalik keuntungan dari *internet banking*, ada juga beberapa risiko dari kehandalan teknologi *internet banking*. Yang paling perlu diperhatikan dalam hal ini adalah tingkat perlindungan hukum bagaimana yang dapat diberikan untuk mencegah dan menanggulangi akibat dari penyelenggaraan *internet banking*.

Jasa-jasa melalui elektronik banking ini meliputi jasa-jasa pemindahan dana yang dikontrol oleh komputer dimana hal tersebut berguna untuk melengkapi pemakaian cek dan uang. Sistem jasa-jasa pelayanan inovatif ini dikategorikan sebagai sistem EFT (*Elektonic Funds Transfer*) yaitu pemindahan uang dengan elektronik. Pemakaian elektronik banking ini dipandang sebagai alternatif yang tidak dapat dielakan akibat adanya sistem teknologi yang semakin maju dalam bidang perbankan.

Adanya kemajuan teknologi tersebut terasa sekali mempengaruhi langsung satu sistem dalam perbankan, salah satu nya adalah sistem transfer uang dari satu tempat ketempat lain. Interaksi antara bidang teknologi dengan bidang hukum serta dengan bidang bisnis sangat intens. Kemajuan dibidang teknologi komunikasi sangat mempengaruhi pola-pola pengiriman uang via bank. Akan tetapi hal tersebut tidak diimbangi dengan pengamanan data nasabah yang diperlukan ketika transaksi terjadi. Penggunaan elektronik banking membutuhkan jaringan internet dan GSM serta operator telepon

seluler sebagai perantara antara nasabah dan bank. Dengan adanya perantara tersebut, data-data sensitif nasabah seperti kode PIN, bisa diketahui oleh pihak-pihak yang memiliki akses padanya. Bisa pihak operator, bisa pula penyerang yang menyusup pada jaringan internet dan GSM. Sehingga pengamanan data mutlak diperlukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.

Maraknya layanan jasa melalui elektronik banking yang ditawarkan oleh banyak bank kepada nasabahnya menghadirkan suatu pertanyaan bagi nasabahnya, apakah maraknya perbankan menawarkan layanan melalui elektronik banking tersebut memang menguntungkan bank dan nasabahnya atau sekedar ingin memanfaatkan dana masyarakat yang masuk untuk berinvestasi diteknologi yang canggih ini. Selain itu semakin banyaknya bank yang menggunakan layanan melalui elektronik banking, membuat nasabah bertambah bingung untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu penting untuk memilih kriteria elektronik banking yang baik dan melakukan sosialisasi kepada nasabah bank tersebut.

Untuk itu, nasabah selaku pengguna elektronik banking, harus mendapatkan perlindungan akan hak-haknya atas jasa yang diberikan oleh bank. Karena selama ini banyak sekali sering terjadi permasalahan yang merugikan nasabah, misalnya, nasabah melakukan transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM. Pada layar mesin ATM, disebutkan bahwa transaksi berhasil, akan tetapi uang nasabah tidak keluar. Kejadian ini sangat sering

terjadi seiring dengan penggunaan teknologi informasi oleh bank. Permasalahan tersebut juga terjadi dalam internet banking, dimana nasabah melakukan transfer uang melalui internet banking dan saldo pada tabungan telah berkurang, tetapi uang yang ditransfer tidak berpindah kepada pihak yang ditransfer oleh nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan suatu perlindungan khusus bagi nasabah bank pengguna internet banking agar uang yang mereka simpan atau transaksi yang mereka lakukan menjadi aman dan tidak merugikan.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah salah satu bank terbesar saat ini di Indonesia yang menawarkan layanan elektronik banking yang diantaranya adalah internet banking, yang selain itu masih ada mobile banking, phone banking, Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC), E Commerce, dan alat penunjang transaksi uang elektronik pengembangan layanan kepada nasabahnya. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan terobosan ini untuk mempermudah nasabahnya dalam memantau dananya di bank tersebut. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk semakin tumbuh, berkembang dan semakin banyak.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah tersebut yang terumus dalam judul:

“Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Solo”.

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini di lakukan untuk di harapkan dapat menjawab berbagai macam pertanyaan yang berkenaan dengan masalah-masalah sebagai :

1. Bagaimana proses pelaksanaan transaksi perbankan melalui internet banking?
2. Apakah manfaat dari transaksi perbankan melalui internet banking?
3. Apa kendala dalam transaksi perbankan serta bagaimana solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan proses pelaksanaan transaksi perbankan melalui internet banking.
2. Menjelaskan manfaat transaksi perbankan melalui internet banking.
3. Menjelaskan tentang kendala dalam transaksi perbankan melalui internet banking beserta solusinya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk perkembangan ilmu hukum khususnya untuk perbankan.
 - b. Dapat digunakan menambah informasi bagi khalayak umum.

- c. Sebagai studi literatus untuk mahasiswa Fakultas Hukum dan para pembaca.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Menambah informasi dan wawasan mengenai transaksi internet banking.
 - b. Memberikan informasi bagi pembaca dalam pelaksanaan pembangunan dibidang perbankan melalui internet banking.

E. Terminologi

1. Tinjauan Yuridis

Tinjauan yuridis adalah kegiatan untuk mencari dan memecah komponen-komponen dari suatu permasalahan untuk dikaji lebih dalam serta kemudian menghubungkannya dengan hukum, kaidah hukum serta normahukum yang berlaku sebagai pemecahan permasalahannya.

2. Transaksi Perbankan

Transaksi adalah penamaan terhadap adalah berbicara mengenai aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, sehingga sepatutnya bukan berbicara mengenai perbuatan hukumnya secara formil, kecuali untuk melakukan hubungan hukum yang menyangkut benda tidak bergerak. Sepanjang mengenai benda tidak bergerak maka hukum akan mengatur mengenai perbuatan hukumnya itu sendiri yakni harus

dilakukan secara "terang" dan "tunai".¹² Jadi transaksi adalah suatu tindakan yang menimbulkan tindakan timbal balik atau penyelenggaraan bisnis. Transaksi juga mencakup unsur-unsur merundingkan, mengelola, memproses sesuatu yang telah diputuskan. Transaksi adalah sesuatu yang telah terjadi, di mana suatu sebab tindakan telah timbul. Suatu transaksi hanya dapat timbul apabila ada persetujuan di antara para pihak.

3. Internet Banking

Internet merupakan suatu jaringan komunikasi yang berbasiskan pada kecanggihan teknologi digital dan bersifat global, karena mampu menjangkau masyarakat seluruh dunia. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, internet dimasukkan ke dalam jenis jasa multimedia, yang didefinisikan sebagai penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi. Internet banking merupakan bagian dari *electronic banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau giro, yang dimaksudkan agar nasabah pemilik rekening dapat mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer

4. Bank

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, dan menerbitkan

¹²<http://www.lkht.net>

atau yang dikenal dengan sebagai banknote. Bank menurut undang - undang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan dalam skripsi penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologi adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.¹³ Pendekatan yuridis digunakan dalam usaha menganalisis data dengan mengacu pada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan, sedangkan aspek sosiologis dari penelitian ini adalah terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui bentuk dan pelaksanaan dalam transaksi perbankan melalui internet banking.

¹³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, hal 98.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian dalam penulisan skripsi ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif analitis yaitu menggambarkan analisis karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisis dengan teori-teori ilmu hukum dan suatu keadaan atau obyek tertentu secara faktual dan akurat. Mengenai tinjauan yuridis terhadap transaksi perbankan melalui internet banking di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

3. Sumber Data Penelitian

Dalam penulisan skripsi penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber asli atau data yang langsung diambil langsung dari sumbernya atau sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.¹⁴ Data primer ini diakan peroleh penulis dari hasil wawancara terhadap pegawai PT Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Solo serta nasabah yang menyampaikan metode transaksi perbankan melalui *internet banking*.

¹⁴Tofa Hari Setiadi, *Perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan internet banking yang disebabkan oleh intervensi pihak lain*, 2017, Diakses 12 Juli 2021. <http://e-journal.uajy.ac.id/11599/2/1HK10993.pdf>

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data dalam bentuk tertulis seperti, bahan-bahan kepustakaan, arsip-arsip, buku-buku, artikel-artikel, literatur lain yang dapat digunakan sebagai sumber data sekunder, serta dokumen-dokumen yang berfungsi sebagai pendamping sekaligus pendukung data primer. Data sekunder dalam skripsi ini akan di kelompokkan menjadi 3 yaitu:

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yaitu:

- (a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- (b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- (c) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
- (d) Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank
- (e) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

(f) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2019 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik

(g) Undang-undang nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder, yakni bahan hukum yang isinya membahas bahan hukum primer dan bahan sekunder, terdiri dari kamus hukum, dan kamus besar bahasa Indonesia.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yakni bahan hukum yang bersifat menunjang bahan hukum primer dan sekunder terdiri dari kamus, ensiklopedia, dan transaksi elektronik, dan lain-lain.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Salah satu metode yang digunakan sebagai fasilitas penunjang terpenuhinya data yang dibutuhkan yaitu melalui penelitian pustaka, literatur-literatur, hasil penelitian, peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian. Dalam penulisan kiripsi ini digunakan data primer dan sekunder.

5. Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi yang dilakukan penelitian adalah di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Solo. Subyek penelitiannya adalah pegawai PT Bank Mandiri (Persero) Tbk serta para nasabah yang menyampaikan metode transaksi perbankan melalui *internet banking*.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penulisan ini diperoleh dari penelitian yang akan dianalisis secara:

a. Deskriptif

Yaitu menjelaskan atau menggambarkan kenyataan-kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian secara tepat dan jelas untuk memperoleh kejelasan tentang masalah yang timbul.

b. Kualitatif

Yaitu dengan menganalisis data-data yang ada berdasarkan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang teliti, kemudian apa yang di kemukakan oleh responden, baik lisan maupun tulisan, di teliti dan dipelajari dengan metode berfikir secara deduktif dan induktif.

7. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif analitis yaitu menggambarkan analisis karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisis dengan teori-teori

ilmu hukum dan suatu keadaan atau obyek tertentu secara faktual dan akurat. Mengenai tinjauan yuridis terhadap transaksi perbankan melalui internet banking.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi penelitian ini, penulis bermaksud memberikan bentuk penyusunan materi skripsi tersebut untuk mempermudah pembahasan antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan singkat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai hukum perbankan dalam undang-undang, perspektif islam, hokum dan undang - undang perbankan, pengertian perbankan, asas perbankan, jasa-jasa perbankan, rahasia bank, pengertian *internet banking*, layanan *internet banking*, hukum dan data pribadi nasabah pada layanan *internet banking*, hubungan hukum antara nasabah dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan proses pelaksanaan transaksi perbankan melalui internet *banking*, manfaat *internet banking*, serta kendala dalam transaksi perbankan melalui *internet banking*.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi yang memuat beberapa kesimpulan dan saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN YURIDIS

1. Pengertian Tinjauan Yuridis

Tinjauan adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan. Tinjauan merupakan usaha untuk menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.¹⁵

Yuridis adalah semua hal yang mempunyai arti hukum yang diakui sah oleh pemerintah. Aturan ini bersifat baku dan mengikat semua orang di wilayah dimana hukum tersebut berlaku, sehingga jika ada orang yang melanggar hukum tersebut bisa dikenai hukuman.¹⁶ Yuridis merupakan suatu kaidah yang dianggap hukum atau dimata hukum dibenarkan keberlakuannya, baik yang berupa peraturan-peraturan, kebiasaan, etika bahkan moral yang menjadi dasar penilaiannya.¹⁷

¹⁵ Surayin, *Analisis Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Yrama Widya, Bandung, 2005, hal 67.

¹⁶ <http://www.pengertianartidefinisi.com/2015/10/pengertian-hukum-yuridis>, diakses tanggal 09 Agustus 2021, pukul 14:00 WIB.

¹⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008.

Dalam penelitian ini yang dimaksud oleh penulis sebagai tinjauan yuridis adalah kegiatan untuk mencari dan memecah komponen-komponen dari suatu permasalahan untuk dikaji lebih dalam serta kemudian menghubungkannya dengan hukum, kaidah hukum serta norma hukum yang berlaku sebagai pemecahan permasalahannya.

2. Hukum Perbankan dalam Undang-Undang

Hukum perbankan merupakan hukum yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan. Untuk memperoleh pengertian yang lebih mendalam mengenai pengertian hukum perbankan tidak cukup hanya memberikan suatu rumusan saja, oleh karena itu diperlukan beberapa pengertian hukum perbankan dari para ahli.¹⁸

Hukum yang mengatur masalah perbankan disebut hukum perbankan (*Banking Law*) yang merupakan seperangkat kaidah hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin dan lain-lain.

Ruang lingkup dari pengaturan hukum perbankan adalah sebagai berikut.¹⁹

- a. Asas-asas perbankan, seperti norma efisien, keefektifan, kesehatan bank, profesionalisme pelaku perbankan, maksud dan tujuan lembaga perbankan, hubungan, hak dan kewajiban bank.

¹⁸Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)*, 2017, <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9160>.

¹⁹Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern (Buku 2)*, Citra Aditya Bakti Bandung, 2004, hal.14.

- b. Peran pelaku bidang perbankan, seperti dewan komisaris, direksi dan karyawan, maupun pihak terafiliasi. Mengenai bentuk badan hukum kepemilikan, seperti milik pemerintah, swasta, patungan dengan asing atau bank asing.
- c. Kaidah-kaidah perbankan yang khusus diperuntukkan untuk mengatur perlindungan kepentingan umum dari tindakan perbankan seperti: pencegahan persaingan yang tidak sehat, antitrust, perlindungan nasabah, dan lain-lain.
- d. Yang menyangkut dengan struktur organisasi yang berhubungan dengan bidang perbankan seperti: eksistensi dari Dewan Moneter, Bank Sentral, dan lain-lain.

3. Perspektif Islam

Istilah hukum Islam berasal dari dua kata dasar, yaitu “hukum” dan “Islam”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata hukum diartikan dengan: 1) peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat; 2) undang-undang, peraturan, untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; 3) patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa tertentu; dan 4) keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (di pengadilan) atau vonis. Secara sederhana hukum dapat dipahami sebagai peraturan-peraturan atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat, baik peraturan atau norma itu berupa kenyataan yang

tumbuh dan berkembang dalam masyarakat peraturan atau norma yang dibuat dengan cara tertentu dan ditegakkan oleh penguasa.²⁰

Hukum Islam yang penulis bahas kali ini terkait mengenai ruang lingkup Muamalah tentang syirkah, Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking. Secara etimologis kata muamalah berasal dari bahasa Arab *al-mu'amalah* yang berpangkal pada kata dasar "*amila-ya*" *malu-amalanyang* berarti membuat, berbuat, bekerja, atau bertindak. Dari kata, *amila* muncul kata "*amala-yu*" *amilu-mu*" *amalah* yang artinya hubungan kepentingan (seperti jual beli, sewa, dan sebagainya). Sedangkan secara terminologis muamalah berarti bagian hukum amaliah selain ibadah yang mengatur hubungan orang-orang mukallaf antara yang satu dengan lainnya baik secara individu, dalam keluarga, maupun bermasyarakat. Syirkah secara harfiah berarti "percampuran" yang maksudnya adalah bercampurnya salah satu dari kedua harta dengan lainnya, sehingga tidak dapat dibedakan di antara keduanya. Menurut di antara fuqaha, yang dimaksud dengan syirkah adalah "*Akad antara dua orang yang berserikat atau lebih untuk bertas harruf dalam modal dan keuntungan sesuai kesepakatan*". Dengan kata lain, syirkah adalah suatu akad antara dua pihak atau lebih, yang bersepakatan untuk

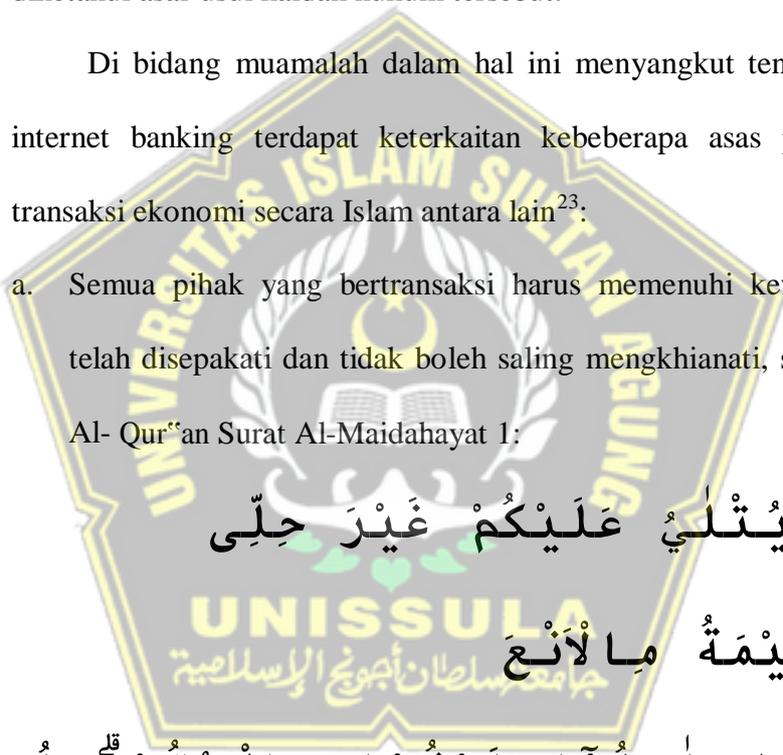
²⁰Mohamad Daud Ali, *Bangunan-bangunan Islam*, Bulan Bintang, Jakarta, 1968, hal.7

melakukan usaha dengan tujuan keuntungan mirip dengan yang dibahas peneliti mengenai transaksi dalam *internet banking*.²¹

Dalam bidang hukum, hal yang terpenting dalam pelaksanaan kehidupan hukum adalah sumber hukum formal, adapun sumber hukum dalam arti material dan baru akan diperhatikan jika dianggap perlu untuk diketahui asal-usul kaidah hukum tersebut.²²

Di bidang muamalah dalam hal ini menyangkut tentang transaksi internet banking terdapat keterkaitan beberapa asas pokok dalam transaksi ekonomi secara Islam antara lain²³:

- a. Semua pihak yang bertransaksi harus memenuhi kewajiban yang telah disepakati dan tidak boleh saling mengkhianati, sesuai dengan Al- Qur'an Surat Al-Maidahayat 1:



 إِلَّا مَا يُثْلِي عَلَيْكُمْ غَيْرَ حِلِّي
 لَكُمْ بِهِيْمَةً مِالَانَع
 ذِينَ َال َامْنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ
 يَائِهَا

²¹Burhanuddin S, *Huukum Kontrak Syariah*, BPFE, Yogyakarta, 2009, hal.111

²²Utari, Dian Tresna, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana Di Bank Di Atas 2 (Dua) Milyar yang Tidak Dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)*.Tesis, 2017, <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/1691>.

²³Abdullah Siddiq, *Asas-asas hokum Islam*, WijayaPress, Jakart, 1999, hal.14.

تُمْ وَأَنْ حُرْمٌ قَلْبًا إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ يُرِيدَمَا مُ الصَّيْدِ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu, (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*

- b. Syarat-syarat transaksi dirancangdan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab tidak menyimpang dari hukum syara” dan adab sopan santun.
- c. Setiap transaksi manual maupun internet banking dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan dan ancaman serta intimidasi dari pihak dari pihak manapun. Sesuai dengan Al-Qur”an Surat An-Nisa ayat 29.²⁴

أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ط

أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا

هَآآَيَ الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا

²⁴D.B Mirchandani, *The Holy Qur”an Colourcoded Tajweed Rulein Indonesian language*, Lautan Lestari, Jakarta, 2002, hal.69

أَنْفُسَكُمْ ۖ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

وَلَا تَقْتُلُوا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

- d. Setiap transaksi dilandasi niat yang baik dan ikhlas karena Allah, sehingga terhindar dari penipuan, kecurangan, dan penyelewengan. Hal-hal tersebut termaktub juga dalam hadist “*Nabi Muhammad SAW melarang jua beli yang mengandung unsur penipuan (HR. Muslim).*”

Syirkah secara terminologi perserikatan dalam kepemilikan hak untuk melakukan *tasharruf* (pendayagunaan harta).

Menurut *Malikiyah* syirkah adalah izin untuk mendayagunakan harta yang dimiliki dua orang secara bersama-sama oleh keduanya yakni saling mengizinkan kepada salah satunya untuk mendayagunakan harta milik keduanya, namun masing-masing memiliki hak untuk *bertasharruf*. Menurut *Hanabilah* syirkah merupakan hak atau kewenangan atau pengelolaan harta (*tasharruf*).²⁵

²⁵Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, 2010, Hal.261.

Dalil-dalil lainnya mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna internet banking penulis cantumkan dibawah ini:

Ayat Al Qur'an yang terkait perlindungan hukum bagi nasabah, antara lain:

Al-Ashr ayat 2-3:

الصَّلِحَتِ اَوْتَوَا صَوْ ۗ بِالْحَقِّ
 (۲) اِلَّا الَّذِيْنَ اَوْعَمِلُوْا اٰمَنُوْ
 اِنَّ الْاِنْسَانَ لَفِيْ خُسْرٍ
 اَوْتَوَا صَوْ بِالصَّبْرِ ۗ

Artinya:2. Sungguh manusia berada dalam kerugian,3. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.

Perlindungan hukum lain terdapat dalam dalil hadis berikut ini:

اَقِيْمُوْا حُدُوْدَ اللّٰهِ فِي الْقَرِيْبِ وَالْبَعِيْدِ، وَلَا تَاْخُذُوْكُمْ فِي اللّٰهِ لَوْمَةً لَّا تُمْ (رواه ابن

ماجه)

Artinya: Tegakkanlah hukum-hukum Allah, terhadap orang yang dekat (ada hubungan kerabat) dan orang jauh, dan

janganlah cacian orang yang mencaci mempengaruhi kalian dalam urusan Allah.

Sebagai manusia yang melakukan kegiatan transaksi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari kita wajib tetap memiliki sikap zuhud. Akan terpancar keindahan pada diri orang yang alim apabila dalam hidup dan kehidupannya tercermin lebih mementingkan kampung akhirat dari pada segala kesenangan dunia, lebih mencintai yang kekal dari pada yang fana, yang ghaib daripada yang nyata, lebih memikirkan kontribusinya terhadap keadilan daripada menguntungkan diri sendiri, intinya cukup bias mengabaikan segala kesenangan dan gemerlap dunia untuk menuju kerinduan bertemu dengan Allah SWT dan masuk surga. Intinya, orang yang *zuhud* bukan berarti meninggalkan dunia tetapi orang yang tidak menjadi bangga karena memiliki dunia dan tidak menjadi sedih karena kehilangan dunia.

Sumber hukum perbankan di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sebagai berikut:²⁶

- a. Undang-undang Dasar 1945 (terutama pasal 33);
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
- c. Undang-undang pokok di bidang Perbankan dan Undang – undang sektoral yang terkait, seperti:

²⁶Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hal 21-22.

- 1) Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 1992 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 182 Tahun 1998 selanjutnya disebut UUP.
- 2) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tidak menghapuskan atau mengganti seluruh pasal yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tetapi hanya mengubah dan menambah beberapa pasal yang dianggap penting.
- 3) Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, kemudiandirubah dan disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 tentang yang selanjutnya mengalami perubahan kembali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang yakni menjadi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009.
- 4) Undang-Undang Nomor 24 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, yang kemudian mengalami perubahan dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2004 yang kemudian disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009.

- 5) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- 6) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
- 7) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
- 8) Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana.
- 9) *Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), terutama ketentuan Buku II dan Buku III mengenai hukum jaminan dan perjanjian;
- 10) *Wetboek Van Koophandel* (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), terutama ketentuan buku I mengenai surat-surat berharga;

d. Peraturan Pemerintah, seperti:

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 84 tahun 1998 tentang Program Rekapitulasi bank Umum.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank.

- 3) Peraturan Bank Indonesia Nomor B/26/PBI/2006 tanggal 8 November 2006 tentang Bank Perkreditan Rakyat.
- 4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/1/PBI/2009 tanggal 27 Januari 2009 tentang Bank Umum.

Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang membantu pembentukan hukum perbankan, di antaranya perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah; ajaran hukum melalui peradilan yang termuat dalam putusan hakim (yurisprudensi); doktrin-doktrin hukum; dan kebiasaan dan kelaziman yang berlaku dalam dunia perbankan.²⁷

B. Tinjauan Umum Perbankan

1. Pengertian Perbankan

Perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan menyimpan dana-dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta

²⁷ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, cet. Ke-2, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal 5.

melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.²⁸

Bank menurut kamus istilah hukum Fockema Andreae yang dikutip oleh Zainal Asikin adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.²⁹ Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kemasyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank sebagai suatu institusi yang memiliki peran besar dalam dunia komersil yang memiliki wewenang untuk deposito dan memberikan pinjaman.³⁰

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Bank adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.³¹

Perbankan pada umumnya adalah kegiatan dalam menjual-belikan mata uang, surat efek dan instrumen-instrumen lainnya yang dapat diperdagangkan. Penerimaan deposito untuk memudahkan penyimpanannya atau untuk mendapatkan bunga, dan atau perbuatan,

²⁸Reza Aditya Pamuji, *Op Cit*, hlm.37.

²⁹Zainal Asikin, *Op Cit*, hlm.28.

³⁰Rimsky K. Judenesse, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia.*, Gramedia PustakaTama, Jakarta, 2002, hal.95.

³¹*KBBI.web.id/bank*.

pemberian pinjaman-pinjaman dengan atau tanpa barang-barang tanggungan, penggunaan uang yang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan. Pembelian, penjualan, penukaran atau penguasaan atau penahanan alat pembayaran, instrumen yang dapat diperdagangkan, atau benda-benda lainnya yang mempunyai nilai moneter secara langsung sebagai suatu kegiatan yang teratur.³²

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³³

Dari pengertian di atas jelaslah bahwa usaha perbankan pada dasarnya suatu usaha simpan pinjam demi dan untuk kepentingan pihak ketiga tanpa memerhatikan bentuk hukumnya apakah perorangan atau badan hukum (*recht person*). Pengertian seperti itu tampaknya secara historis dijumpai dalam UU Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan yang memberikan pengertian bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di

³²*Ibid*

³³ Pasal 1 angka 1 Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

bidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat.³⁴

Dari pengertian-pengertian yang telah diuraikan, usaha perbankan haruslah didirikan dalam bentuk badan usaha yang berbentuk badan hukum. Penegasan seperti itu dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 21 UU Nomor 7 Tahun 1992 jo UU Nomor 10 Tahun 2008 yang menentukan beberapa bentuk hukum bank yaitu: Perusahaan Perseroan (PERSERO), Perusahaan Daerah, Koperasi dan Perseroan Terbatas.

2. Asas-Asas Hukum Perbankan

Dalam pelaksanaan kemitraan antara bank dan nasabah untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, maka kegiatan perbankan dilandasi dengan beberapa asas hukum, antara lain³⁵:

a. Asas demokrasi ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 setelah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti

³⁴Santosa Sembiring, *Hukum Perbankan*. Mandar Maju, Bandung, 2012, hal 1.

³⁵Lukma Santoso, Hak dan kewajiban hukum nasabah bank, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011, hal 36-38.

fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

b. Asas kepercayaan (*fiduciary principle*)

Adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha Bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara Bank dan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap mempertahankan kepercayaannya.

c. Asas kerahasiaan (*Confidential Principle*)

Asas yang mengharuskan atau mewajibkan merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

d. Asas kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Hal ini disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor

7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa perbankan Indonesia dalam melaksanakan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan asas kehati-hatian. Tujuan diberlakukannya prinsip kehati-hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat.

3. Jenis-Jenis Perbankan

Dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang tentang Perbankan, jenis-jenis bank dilihat dari bidang usahanya dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu.³⁶

a. Bank Umum

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang tentang Perbankan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah dengan kegiatan utamanya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat

Dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang tentang Perbankan bahwa Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dengan kegiatan utamanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

³⁶Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Jika dilihat dari kepemilikannya, bank dapat dibagi menjadi 2 (dua) golongan yaitu :³⁷

- a. Bank Milik Pemerintah (negara), artinya modal bank yang bersangkutan berasal dari pemerintah.
- b. Bank Milik Swasta, dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu :
 - 1) Swasta Nasional, artinya modal bank dimiliki oleh orang atau badan hukum Indonesia.
 - 2) Swasta Asing, artinya modal bank dimiliki oleh warga negara asing dan/atau badan hukum asing (dalam hal ini ada kemungkinan bank merupakan kantor cabang dari negara asal bank yang bersangkutan).
 - 3) Bank Campuran, yaitu bank umum yang didirikan bersama oleh satu atau lebih bank umum yang berkedudukan di Indonesia dan didirikan oleh Warga Negara Indonesia dengan satu atau lebih bank yang berkedudukan di luar negeri.

Jika dilihat dari ruang lingkup operasional bidang usahanya, maka bank dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :³⁸

- a. Bank Devisa, yaitu bank yang memperoleh surat penunjukan dari Bank Indonesia untuk melaksanakan usaha perbankan dalam valuta asing.

³⁷Santosa Sembiring, *Op Cit*, hal 6.

³⁸ *Ibid*, hal.7

- b. Bank Non Devisa, yaitu bank yang tidak dapat melaksanakan usaha dibidang transaksi valuta asing.

4. Fungsi Perbankan

Definisi perbankan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Fungsi perbankan dilihat dari ketentuan Pasal 3 Undang – Undang Perbankan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Hal ini berarti kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, tetapi juga untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.³⁹

³⁹Bank Indonesia, *Booklet Bank Indonesia*, Bank Indonesia, Jakarta, 2004.

5. Jasa-Jasa Perbankan

Jasa-jasa yang diberikan bank dalam rangka lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Jasa-jasa perbankan tersebut yang dapat dilakukan oleh Bank antara lain:⁴⁰

a. Pengiriman uang (Transfer)

Pengiriman uang adalah salah satu pelayanan bank kepada masyarakat dengan bersedia melaksanakan amanat nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang, baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain ditempat lain di dalam maupun luar negeri.

b. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh perusahaan atau perorangan untuk menagihkan, atau memintakan persetujuan pembayaran atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan di tempat lain atas surat-surat berharga, dalam rupiah atau valuta asing seperti wessel, cek, kuitansi, surat aksep, dan lain-lain.

c. Kliring

⁴⁰Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* 2005, hal 76.

Kliring adalah sarana perhitungan warkat antarbank yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral.

d. Bank Garansi

Adalah garansi atau jaminan yang diberikan oleh bank

e. Kotak Pengaman Simpanan (*Safe Deposit Bank*)

Kotak pengaman simpanan adalah salah satu sistem pelayanan bank kepada masyarakat, dalam bentuk menyewakan boks dengan ukuran tertentu untuk menyimpan barang-barang berharga dengan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci boks pengaman tersebut.

f. Kartu kredit

Alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek.

g. Uang Elektronik (*Stored Value Card*)

Uang elektronik adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu.

Penggunanya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (topup). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang

elektronik dapat berupa chip atau server. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, *food court*, atau parkir.⁴¹

h. *Letter of Credit (L/C)*

L/C adalah suatu kontrak, dengan mana suatu bank bertindak atas permintaan dan perintah dari seorang nasabah yang biasanya berkedudukan sebagai importir untuk melakukan pembayaran kepada pihak pengeksport atau pihak ketiga atau membayar atau pengaksep wesel-wesel yang ditarik oleh pihak ketiga.

i. *Online Payment Gateway*

Merupakan alat pembayaran suatu transaksi dalam layanan aplikasi *e-commerce* dengan fungsi mengotorisasi berbagai proses pembayaran baik perbankan, kartu kredit, transfer bank maupun secara langsung dari konsumen.

j. *Internet Banking*

⁴¹<https://www.bi.go.id/id>

Internet banking merupakan pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet.

Bank Umum dalam kegiatan usahanya dapat menawarkan dan melaksanakan seluruh jasa perbankan (*full banking service*), tetapi dapat juga hanya melaksanakan sebagian. Masing-masing bank dapat memilih jasa (usaha) yang ingin dikembangkan dengan syarat harus tetap memenuhi peraturan yang berlaku sesuai dengan jenis kegiatan pemberian jasa yang dipilihnya.⁴²

6. Rahasia Perbankan

Rachmadi Usman mengemukakan bahwa rahasia bank yang saat ini diberlakukan hanya meliputi tiga hal, yakni :

- a. Keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, termasuk keterangan mengenai nasabah debitur dan pinjamannya;
- b. Kewajiban pihak bank terafiliasi untuk merahasiakan keterangan tersebut, kecuali hal itu tidak dilarang oleh undang-undang;
- c. Situasi tertentu di mana informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya boleh saja dibebaskan oleh pihak yang terkena larangan jika informasi tersebut tergolong pada

⁴²*Ibid*, hal.349.

informasi yang dikecualikan atau informasi nasabah penyimpan dan simpanan.

C. Transaksi Perbankan

a. Pengertian Transaksi

Pada umumnya orang akan mengatakan bahwa transaksi adalah perjanjian jual beli antar pihak yang bersepakat. Dalam lingkup hukum, istilah transaksi adalah penamaan terhadap keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Jadi transaksi sebenarnya adalah berbicara mengenai aspek materiil dari hubungan yang disepakati oleh para pihak, sehingga sepatutnya bukan berbicara mengenai perbuatan hukumnya secara formil, kecuali hubungan hukum yang menyangkut benda tidak bergerak. Sepanjang mengenai benda tidak bergerak maka hukum akan mengatur mengenai perbuatan hukumnya itu sendiri yakni harus dilakukan secara terang dan tunai.⁴³

Transaksi adalah suatu tindakan yang menimbulkan tindakan timbal balik atau penyelenggaraan bisnis. Transaksi juga mencakup unsur-unsur merundingkan, mengelola, memproses sesuatu yang telah diputuskan. Transaksi adalah sesuatu yang telah terjadi, di mana suatu sebab tindakan telah timbul. Suatu transaksi hanya dapat timbul apabila

⁴³<http://www.lkht.net>

ada persetujuan di antara para pihak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, transaksi adalah persetujuan antara dua pihak.

b. Transaksi Perbankan

Transaksi perbankan meliputi setiap transaksi yang dilakukan melalui lembaga perbankan, yang dilakukan oleh orang atau badan sebagai subyek hukum. Hampir semua transaksi perbankan pada hakikatnya merupakan derivatif dari transaksi yang disebut dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan, sesuai dengan fungsi utama perbankan Indonesia yaitu menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.

Di dalam transaksi perbankan, semua persetujuan dan hubungan antara bank dengan nasabah dilakukan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku, yakni peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, khususnya di bidang perbankan, termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan ketentuan-ketentuan dari asosiasi-asosiasi dengan siapa bank bergabung serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan di tempat tindakan atau persetujuan tersebut dilaksanakan.⁴⁴

D. Internet Banking

⁴⁴Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.

1. Pengertian Internet Banking

Internet merupakan suatu jaringan komunikasi yang berbasiskan pada kecanggihan teknologi digital dan bersifat global, karena mampu menjangkau masyarakat seluruh dunia. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, internet dimasukkan kedalam jasa-jasa multimedia, yang didefinisikan sebagai penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi.

Terdapat dua makna dari internet yaitu teknologinya dan jaringannya. Teknologi Internet yaitu teknologi komunikasi yang berbasis pada protocol TCP/IP. Teknologi internet mencakup penggunaan *web browser* sebagai *user interface*. Pengertian internet sebagai jaringan adalah internet sebagai salah satu jaringan komputer yang terbesar didunia.⁴⁵

Internet banking merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer.

Internet banking merupakan bagian dari *electronic banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening giro rupiah, yang dimaksudkan agar nasabah pemilik rekening dapat

⁴⁵Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, 01 September 2021, <https://www.indocisc.com>

mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada computer.⁴⁶

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui *Internet Banking*, yang dimaksud internet banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

Beberapa ahli berpendapat bahwa internet merupakan sebuah proses inovasi dengan alasan bahwa *internet banking* dapat meningkatkan kegiatan operasional bank dengan nasabahnya yang mempermudah konsumen melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengorbankan banyak biaya, waktu, dan tenaga.⁴⁷

Internet banking juga merupakan produk dan jasa yang didesain secara spesifik sebagai media distribusi yang pada umumnya bank menawarkan jasa melalui kontak langsung dengan nasabahnya di kantor cabang-cabang yang ada. Tujuan pengadaan *internet banking* menuju pada perubahan sistem perbankan dari yang berbasis tradisional atau

⁴⁶Tri Widiyono, *Op Cit*, Hal: 211

⁴⁷ Yosua Ananda Hasian, *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking pada PT. Bank Mandri (Persero) Tbk*, Media Hukum, II, Jakarta, 2015, hal.41.

manual ke arah berbasis teknologi informasi yang lebih efisien dan mudah bagi bank maupun nasabah.⁴⁸

Layanan *internet banking* hampir serupa dengan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Layanan *internet banking* dirancang sebagai salah satu sarana akses ATM dimana saja yang disebut dengan *virtual ATM*, sehingga apa yang dilakukan di ATM dapat dilakukan kecuali mengambil uang tunai. Jasa perbankan yang diberikan melalui *internet banking* yaitu jasa yang diberikan melalui perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening, melakukan transfer dana antar rekening, tagihan pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui *internet banking*.⁴⁹

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet Banking, yang dimaksud *internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

2. Layanan Internet Banking

⁴⁸Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta*, Media Hukum, II, 2010, hal 7.

⁴⁹Aziz Zakaria, *Analisis Pengaruh Penerapan Internet Banking terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia, 2012*, (Skripsi Sarjana diterbitkan, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia), hlm. 11-14.

Sejalan dengan keberadaan layanan jasa perbankan dengan media elektronik, tipe-tipe layanan jasa perbankan melalui internet banking terdiri dari:⁵⁰

a. *Informational Web*

Informational Web merupakan tipe layanan jasa perbankan tingkat dasar yang sudah melalui *web*, tetapi hanya menampilkan informasi saja. Risiko dari model layanan jasa perbankan seperti ini relatif lebih rendah karena *server* dari bank itu sendiri yang merupakan jaringan internal. *Server* dan *website* mungkin mudah untuk di *hack*. Maka dari itu harus selalu dilakukan pengawasan dan pencegahan.

b. *Transactional Web*

Pada tingkatan *electronic banking* ini, nasabah diperbolehkan mengeksekusi transaksi dengan risiko yang cukup tinggi dibanding dengan *informational web*. Transaksi ini membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa secara *online*, membuka dan mengakses rekening, pembayaran dan transfer dana, karena hubungan secara *tipikal eksis* antara *users* diluar dari bank, bentuk layanan ini mempunyai risiko yang sangat besar dan dibutuhkan kontrol internal yang tinggi.

⁵⁰Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

c. *Wireless*

Wireless merupakan tipe layanan jasa perbankan untuk menawarkan mengenai produk dan jasa baru kepada nasabah melalui *wireless device*, seperti telepon selular, pager dan *personal digital assistants* yang mempunyai akses *wireless* pada bank. Produk dan jasa yang ditawarkan mulai dari informasi, transaksi dan pembelian barang secara *online*, karena produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank bersifat rahasia, keamanan dan pengawasan merupakan hal yang *essensial* bagi bank yang menyediakan produk dan jasa melalui *wireless*.

d. *PC Banking*

PC Banking merupakan tipe layanan jasa perbankan yang menyediakan pengembangan *channel* secara tertutup melalui telepon (*home banking*) yang dibatasi untuk komunikasi *e-mail*, transfer uang, meninjau dan menyeimbangkan rekening, dan pembayaran tanpa cek.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet Banking, tipe-tipe layanan internet banking dapat berupa:⁵¹

a. *Informational Internet Banking*

⁵¹ Aziz Zakaria, *Op Cit*, hal 14

Informational Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

b. *Communicative Internet Banking*

Communicative Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

c. *Transactional Internet Banking*

Transactional Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.

Menurut Try Widiyono, transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui layanan internet banking yaitu:⁵²

- a. Transfer dana rupiah atau pemindah bukuan antar rekening bank yang sama serta *up date* daftar transfer.
- b. Pembayaran tagihan-tagihan, misalnya tagihan telepon, listrik, air, berbelanja lewat *e-commerce*, dan lain sebagainya;
- c. Pembukaan deposito berjangka, sesuai dengan fitur produk deposito pada bank yang bersangkutan;

⁵²Try Widiyono, *Op Cit*, hal.212.

- d. Informasi rekening, misalnya posisi saldo rekening, suku bunga dan kurs valuta;
- e. Pendaftaran layanan notifikasi SMS, yaitu melakukan pendaftaran atau perubahan layanan notifikasi SMS ke ponsel nasabah pengguna;
- f. Permintaan buku *cheque*/ bilyet giro;
- g. *Up date* profil, antara lain mengubah PIN atau mengubah alamat *e-mail*.

3. Risiko dalam Layanan Internet Banking

Di dalam layanan internet banking ditemukan beberapa kategori risiko antara lain :⁵³

a. Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari kegagalan nasabah untuk menyepakati setiap kontrak dengan bank atau sebaliknya untuk *performan* yang disetujui.

b. Risiko Suku Bunga

⁵³Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Risiko suku bunga adalah risiko terhadap pendapatan atau modal yang timbul dari pergerakan dalam suku bunga.

c. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang dihadapi oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditasnya.

d. Risiko Transaksi

Risiko transaksi adalah risiko yang prospektif dan banyak berdampak pada pendapatan dan modal.

e. Risiko Komplain

Risiko komplain adalah risiko yang berdampak terhadap pendapatan dan modal akibat adanya pelanggaran terhadap hukum, regulasi atau standar etik.

f. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah sebagian besar dari prospek risiko yang berdampak kepada pendapatan dan modal akibat adanya pendapat negatif dari publik.

4. Peraturan -Peraturan Terkait Dengan Internet Banking

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
4. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2019 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
6. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank
7. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/175/KEP/DIR/1998 tentang Penyempurnaan Teknologi Sistem Informasi Bank dalam Menghadapi Tahun 2000
8. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet Banking.

E. Hubungan Bank dengan Nasabah

Hubungan antara bank dengan nasabah adalah suatu perjanjian (kontrak) yang diatur oleh hukum perjanjian yang berarti para pihak dalam hal ini bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban. Di dalam praktik, pada umumnya bank telah membuat formulir tersendiri. Di dalam formulir tersebut telah

tertera segala persyaratan-persyaratan yang harus ditentukan oleh bank. Inilah yang oleh para ahli hukum disebut sebagai perjanjian baku artinya perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.

1. Hukum dan Data Pribadi Nasabah pada Layanan Internet Banking

Perlindungan Hukum bagi nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah pengguna layanan internet banking menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi seperti dalam Pasal 4 huruf a menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dan Pasal 4 huruf d menyebutkan “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Aturan ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan jasa internet banking yang diberikan oleh bank. Sebagai timbal baliknya, kewajiban bank untuk mendengarkan pendapat atau keluhan konsumennya.

Data pribadi atau *privacy* data nasabah dalam internet banking merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank. *Privacy* dalam internet banking merupakan permasalahan yang harus dijaga kerahasiaannya oleh bank, melihat pada ketentuan Pasal

26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat pembahasan secara singkat perlindungan mengenai data pribadi. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan terdapat pula pembahasan secara singkat mengenai perlindungan data pribadi khususnya mengenai rahasia bank yaitu Pasal 40 ayat (1) dan (2). Definisi mengenai rahasia bank sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menjelaskan mengenai “rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya”.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah merupakan salahsatu peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan menimbang bahwa transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank, serta dalam rangka memberikan perlindungan terhadap penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan-peraturan yang ada tersebut erat kaitannya dengan permasalahan mengenai data pribadi nasabah yang apabila dilihat termasuk rahasia bank.

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan hukum preventif atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan internet banking dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan internet banking itu sendiri.

Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu memiliki dua segi yang isinya hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban bukan merupakan kumpulan peraturan atau kaedah melainkan merupakan pertimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban pada pihak lawan. Jika ada hak maka ada kewajiban. Hak dan kewajiban ini merupakan kewenangan yang diberikan oleh seseorang melalui hukum. Hak adalah kepentingan yang dilindungi hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Sedangkan apa yang dinamakan kewajiban yaitu suatu beban yang bersifat kontraktual. Hak dan kewajiban itu timbul apabila terjadi suatu hubungan hukum antara dua pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian yang dalam hal ini yaitu perjanjian yang dilakukan antara nasabah dengan bank dalam melaksanakan transaksi

electronic banking.⁵⁴ Hukum di Indonesia sendiri landasannya yaitu Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara yang didasarkan pada konsep *rechstaat* dan *rule of law*.

Pada lembaga perbankan, nasabah mempunyai peran yang penting. Nasabah bagai nafas yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Dalam ketentuan Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.⁵⁵

Dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa konsumen yaitu pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pension berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁵⁶

Dalam praktik perbankan setidaknya dikenal dengan 3 (tiga) macam nasabah yaitu :

⁵⁴Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2008, hal.41-43.

⁵⁵Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁵⁶Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

- a. Nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri, untuk transaksi seperti ini biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C).

Dari ketiga macam nasabah dalam praktik perbankan tersebut, nasabah yang dapat menggunakan fasilitas *internet banking* adalah nasabah deposan. Hal ini dikarenakan nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank sehingga nasabah tersebut pasti memiliki nomor rekening pada bank dimana nasabah tersebut menyimpan dananya. Hal tersebut berkaitan dengan syarat penggunaan *internet banking* bahwa syarat untuk registrasi salah satunya yaitu seorang nasabah harus memiliki rekening pada bank yang bersangkutan.

Dalam sebuah praktik kegiatan perbankan dikenal adanya prinsip mengenal nasabah atau *KYC principle* (*Know Your Customer Principle*). Prinsip ini berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Prinsip Mengenal Nasabah. Latar belakang Bank Indonesia mengeluarkan peraturan ini karena semakin berkembangnya usaha perbankan sehingga bank dihadapkan pada berbagai macam risiko, baik

risiko operasional, hukum, terkonsentrasinya transaksi, maupun risiko reputasi.

Hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum, karena itu perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku Ketiga mengenai Perikatan khususnya tentang ketentuan umum kontrak atau perjanjian berlaku juga bagi hubungan hukum antara nasabah dengan bank, seperti ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.⁵⁷

Hubungan antara nasabah dengan bank selain ada hubungan kontraktual, terdapat juga hubungan non kontraktual yang sering disebut dengan asas-asas khusus dari hubungan nasabah dengan bank. Hubungan kontraktual yaitu hubungan nasabah dengan bank itu muncul bukan karena adanya kontrak atau perjanjian, melainkan hubungan itu dapat muncul karena adanya hukum tertulis atau peraturan perundang-undangan yang mengaturnya atau hukum tidak tertulis seperti hukum kebiasaan dalam perbankan yang mengaturnya. Dalam peraturan perundangan perbankan di Indonesia, hubungan non kontraktual ini dapat

⁵⁷Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

dilihat antara lain dalam Undang-Undang tentang Perbankan, Undang-Undang Bank Indonesia, beserta peraturan pelaksanaannya.

Menurut Zulkarnain Sitompul, asas khusus tersebut yaitu hubungan kepercayaan (*fiducia relation*), hubungan kerahasiaan (*confidential relation*), dan hubungan kehati-hatian (*prudential relation*). Sedangkan menurut Munir Fuadi, ada 6 (enam) jenis hubungan hukum antara nasabah dengan bank selain hubungan kontraktual yaitu :

- a. Hubungan fiducia (*fiducia relation*).
- b. Hubungan *confidensial*.
- c. Hubungan *bailor-bailee*.
- d. Hubungan *principal-agent*.
- e. Hubungan *mortgagor-mortgagee*.
- f. Hubungan *trustee-beneficiary*.

Dibidang perbankan adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen menjadi hal yang sangat penting karena sering terjadi ketidak seimbangan antara kedudukan nasabah yang notabene sebagai konsumen dan pihak bank sebagai pelaku usaha.

2. Hubungan Hukum antara Nasabah dan PT Bank Mandiri (Persero)

Tbk.

Menurut kebijakan kerahasiaan nasabah yang ada pada layanan internet banking milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dikemukakan

bahwa aplikasi internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dijamin menggunakan sistem keamanan standard internasional dengan enkripsi SSL 2048 bit (*Secure Socket Layer 2048 bit Encryption*), yang akan mengacak data transaksi dan melindungi komunikasi antara komputer nasabah dengan server PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Untuk itu menambahkan keamanan digunakan metode Auto Logoff (session time out) jika nasabah lupa log-out, setelah 10 menit tanpa aktivitas nasabah, akses akan tidak aktif lagi. Selain itu, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan menjaga kerahasiaan data pengguna internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak akan memperlihatkan atau menjual data tersebut kepada pihak ketiga. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk juga secara otomatis mengumpulkan informasi data pengunjung layanan internet banking tersebut. Untuk dapat mengakses internet banking, nasabah harus memasukan terlebih dahulu User ID dan PIN internet banking untuk setiap transaksi yang paling bersifat finansial. Mengingat banyaknya variasi internet browser yang ada, dan internet banking harus mengikuti keamanan masing-masing browser, saat ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk diakses dengan menggunakan Operating System Windows 98,

Windows 2000 atau Windows NT dan Browser Netscape Navigator 4.5 atau Microsoft Internet Explorer 5.00. Dari sini dapat dianalisa bahwa upaya melindungi data pribadi nasabah terdiri dari perlindungan data atas yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya.

Perlindungan hukum bagi nasabah atas data pribadi yang mereka miliki suatu hal yang perlu diketahui terutama bagi pihak nasabah sendiri. Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas kegiatan perbankan di indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum, agar setiap bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya internet banking, dapat meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut. Peraturan tersebut digunakan karena di Indonesia sampai saat ini belum memiliki peraturan yang secara khusus mengatur mengenai internet banking, disisi lain internet banking dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi informasi yang dalam pemanfaatannya teknologi informasi tersebut memerlukan suatu pengaturan atas risiko-risiko yang terjadi, maka dibuatlah manajemen risiko yang diatur oleh Bank Indonesia.

Ketentuan lain mengenai perlindungan terhadap nasabah di sektor jasa keuangan menurut Pasal 25 dan Pasal 31 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu Pasal 25 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi konsumennya kepada pihak ketiga. Pasal 31 ayat (2) menyebutkan bahwa Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 31 ayat (3) menyebutkan bahwa Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki persyaratan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pasal-pasal tersebut memberikan perlindungan bagi pihak nasabah apabila adanya suatu tindakan pembongkaran atas penyalahgunaan data pribadi nasabah yang berkaitan dengan rahasia bank.⁵⁸

⁵⁸Rildayanti Medita, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi*

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada tanggal 31 Juli 1999 empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) digabungkan ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia sampai dengan hari ini, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.⁵⁹

Sejalan dengan transformasi bisnis di atas, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk juga melakukan transformasi budaya dengan merumuskan kembali nilai-nilai budaya untuk menjadi pedoman pegawai dalam berperilaku, yaitu 5 (lima) nilai budaya perusahaan yang disebut “TIPCE” yang dijabarkan menjadi:

- a. Kepercayaan (Trust)
- b. Integritas (Integrity)

Nasabah Dalam Layanan Internet Banking, 2014, skripsi .<https://core.ac.uk/download/pdf/35390919.pdf?repositoryId=886>

⁵⁹<https://bankmandiri.co.id/web/guest/profil-perusahaan>

- c. Profesionalisme (Professionalism)
- d. Fokus Pada Pelanggan (Customer Focus)
- e. Kesempurnaan (Excellence).





BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pelaksanaan Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Bank Mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Solo merupakan salah satu bank milik pemerintah Republik Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara. Di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Solo masuk di Region VII/ Jawa 2 dari 12 Region se Indonesia. Untuk Region VII/Jawa 2 sendiri memiliki 8 Kantor Cabang (Area) termasuk salah satunya PT Bank Mandiri Cabang (Area) Solo.

Pada masa pandemi covid 19 saat ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tetap aktif melayani nasabah dari hari ke hari dengan menyediakan layanan perbankan untuk nasabah, dengan tetap memberlakukan protokol kesehatan yang ketat. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berkomitmen untuk tetap mengutamakan kesehatan dan keamanan nasabah, pegawai, dan keluarga dalam rangka menjaga keberlangsungan bisnis dan operasional. Penerapan physical distancing dalam menekan penyebaran virus covid 19 membuat tantangan tersendiri bagi nasabah dalam bertransaksi perbankan, terutama nasabah perorangan dan perusahaan yang seringkali melakukan transaksi di kantor cabang dalam jumlah kecil maupun besar. Dengan hal ini PT Bank

Mandiri (Persero) Tbk mengharapkan nasabah benar-benar memanfaatkan elektronik banking mandirinya terutama internet banking untuk bertransaksi.

Pada kondisi ini semua perbankan pada berlomba-lomba untuk menjadi bank digital, terutama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sendiri yang bertransformasi menjadi mandiri digital. Sebelum-sebelumnya dalam melakukan transaksi perbankan masih banyak dijumpai nasabah melakukan setoran, penarikan, pembukaan rekening tabungan dan keluhan-keluhan kebutuhan nasabah lainnya pada antrian datang di bank mengisi formulir aplikasi sesuai dengan tujuan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan saat ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di samping sebagai tempat menyimpan dana dan penyalur kredit juga sudah dikembangkan suatu sistem transaksi perbankan yang dapat dilakukan tanpa kehadiran nasabah ke kantor cabang serta tidak perlu menandatangani formulir permohonan, bahkan transaksi tersebut dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan tidak perlu antrian lagi. Perkembangan layanan internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dewasa ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat sekali.

Internet banking merupakan bagian dari *electronic banking* yang merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening giro. 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 dahulu rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai alamat *e-mail* dan *hardware/software* dengan kualifikasi tertentu. Meskipun demikian nasabah yang telah memiliki jenis rekening tabungan dan atau rekening giro serta alamat *e-mail* tidak secara otomatis dapat diberikan layanan internet banking ini, nasabah harus melakukan pendaftaran atau registrasi terlebih dahulu untuk menjadi nasabah internet banking, kecuali jika 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.

Pendaftaran atau registrasi dapat dilakukan melalui jaringan mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM atau dapat pula pendaftaran dilakukan melalui kantor cabang yang bersangkutan, dengan memenuhi dan menyetujui syarat dan ketentuan yang merupakan perjanjian baku yang telah ditetapkan oleh pihak bank untuk disetujui oleh nasabah yang ingin menjadi nasabah internet banking. Syarat dan ketentuan ini biasanya terdapat pada *screen* ATM bank yang bersangkutan, situs internet bank yang bersangkutan, atau dalam bentuk formulir yang dapat diperoleh dari kantor cabang bank yang bersangkutan dan bisa juga melalui aplikasi online dari PT Bank Mandiri (Persero), Tbk.

Setelah terdaftar menjadi nasabah internet banking, nasabah akan memperoleh *User ID* (identitas pengguna) dan *PIN* (nomor identitas

pribadi) yang merupakan kode rahasia dan kewenangan pengguna yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan sebagai verifikasi pada saat nasabah akan melakukan transaksi perbankan melalui internet banking, yang dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan nasabah, sehingga semua transaksi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan. Mengenai jumlah digit dan atau sistem aktivasi melalui *User ID* dan *PIN* serta tata cara pengiriman *User ID* dan *PIN* tersebut, masing-masing bank berbeda antara yang satu dengan yang lain. Hal ini terkait dengan sistem teknologi dan pilihan sistem pengamanan yang dimiliki setiap bank yang menyelenggarakan layanan internet banking. Untuk mengamankan transaksi pengguna layanan internet banking, maka terdapat bank yang mewajibkan penggunaan *token PIN*, yaitu alat pengaman yang berfungsi menghasilkan *PIN* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Dengan *token PIN* ini, maka *PIN* nasabah diharapkan akan selalu berganti-ganti setiap saat, sehingga keamanan transaksi perbankan lebih aman dan terjamin.

Jenis layanan internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, menawarkan Mandiri Internet Bisnis dan Mandiri Online (Livin by mandiri). Semua yang berkaitan tentang produk dan layanan internet banking di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dapat diakses melalui: <http://www.bankmandiri.com>.

1. Mandiri Internet Bisnis

Mandiri internet bisnis adalah layanan e-banking untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial dengan aplikasi internet banking yang diperuntukkan bagi nasabah bisnis dari segmen perorangan dan perusahaan khususnya kategori perusahaan kecil dan menengah. Fitur yang terdapat di dalam layanan mandiri internet bisnis antara lain informasi umum rekening, transfer, pembayaran, pembelian, administrasi, informasi bisnis dan aktivitas bisnis.

a. Registrasi Mandiri Internet Bisnis

Cara Mendapatkan fasilitas Mandiri Internet Bisnis

- 1) Nasabah dapat melakukan pendaftaran mandiri internet bisnis di kantor cabang Bank Mandiri.
- 2) Nasabah diwajibkan melampirkan surat-surat sebagai berikut :
 - (a) KTP, Buku Tabungan (Nasabah perorangan)
 - (b) KTP, Buku Tabungan, Surat Kepemilikan Perusahaan
(Nasabah perusahaan)
- 3) Nasabah diwajibkan mengisi form registrasi aplikasi mandiri internet bisnis.
- 4) Setelah selesai mendaftar, Nasabah akan diberikan *starter pack* mandiri internet bisnis yang berisi buku petunjuk penggunaan

dan token yang dapat diambil setelah 14 hari kerja (tergantung lokasi) di kantor cabang dimana nasabah melakukan pendaftaran layanan Mandiri Internet Bisnis.

- 5) Nasabah juga akan diberikan Company ID, user ID dan password *first time login* yang akan dikirimkan ke email Nasabah.
- 6) Untuk melakukan transaksi, Nasabah dapat mengakses alamat website <https://www.mib.bankmandiri.co.id/sme> yang kemudian dilanjutkan dengan mengisi field Company ID, User dan Password.

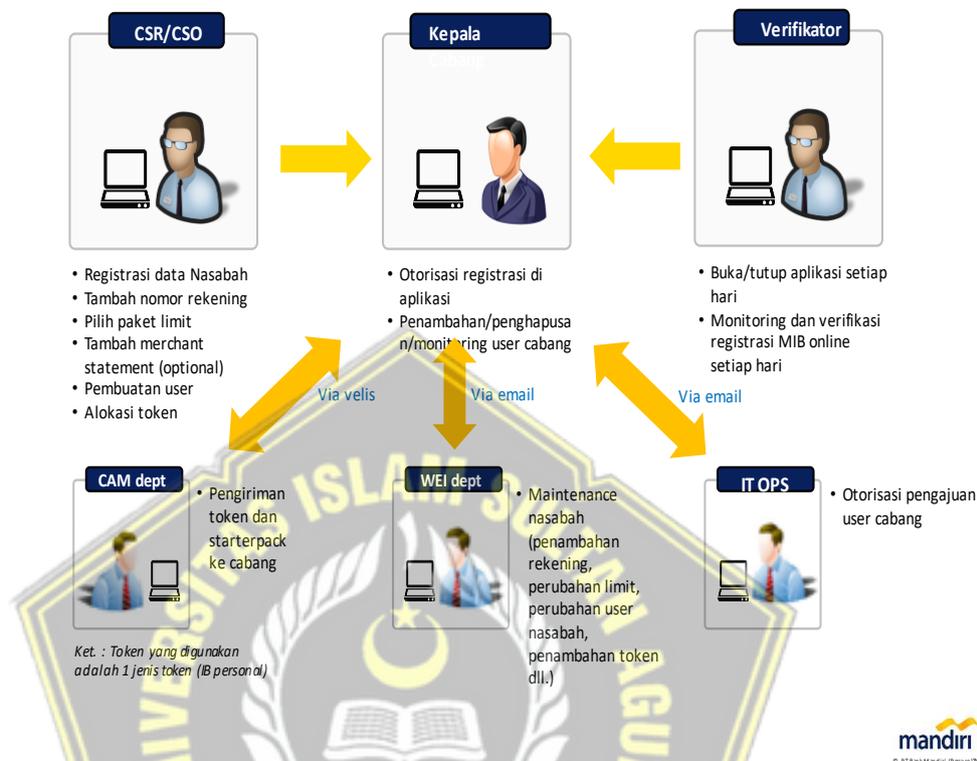


Gambar 3.1. Alur Cara Daftar dan Aktifasi Manditi Internet Bisnis



Gambar 3.1a

Hirarki operasional



Gambar 3.1b⁶⁰

b. Syarat dan Ketentuan Layanan

Syarat Pendaftaran MIB yaitu:

1. Nasabah calon pengguna layanan MIB telah :
 - a) Memiliki rekening Mandiri Giro/Mandiri Tabungan Bisnis;
 - b) Mengisi dan menandatangani formulir Aplikasi MIB pada Cabang pengelola rekening dan menyerahkan copy bukti kepemilikan rekening Mandiri Giro/Mandiri Tabungan Bisnis dan menunjukkan aslinya.

⁶⁰ <http://www.bankmandiri.com>

2. Apabila dalam layanan ini akan diikutsertakan rekening pihak lain, maka nasabah juga wajib menyerahkan asli surat kuasa dari pemilik rekening. Apabila rekening atas nama pihak lain yang digunakan untuk keperluan transaksi akan dibatalkan penggunaannya, maka nasabah atau pemilik rekening wajib untuk memberitahukannya kepada Bank disertai dengan asli pencabutan dari pemilik rekening.

c. Ketentuan Umum Mandiri Internet Bisnis

1. Nasabah tunduk pada ketentuan mengenai pengoperasian dan penggunaan MIB sebagaimana tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini.
2. Sebelum menggunakan layanan MIB, Nasabah harus mengambil starter pack di cabang. Dalam hal nasabah tidak mengambil starter pack tersebut dalam jangka waktu 3 bulan sejak pendaftaran dilakukan, maka pendaftaran menjadi batal dengan sendirinya.
3. Nasabah dapat menggunakan layanan MIB untuk memperoleh informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan.
4. Nasabah wajib mengoperasikan sendiri layanan MIB dan tidak diperkenankan untuk menyerahkan pengoperasiannya kepada pihak lain yang tidak berhak, dan bertanggung jawab penuh

terhadap penggunaan Company ID, User ID, Password dan Token.

5. Sistem aplikasi MIB adalah milik Bank dan Bank berhak untuk mengubah atau memodifikasi sistem/*software* sesuai dengan kebutuhan.
6. Nasabah wajib merahasiakan informasi/data di dalam MIB, teknis, sistem, *software* maupun Buku Pedoman MIB tersebut. Kewajiban tersebut tetap berlaku setelah perjanjian penggunaan Layanan MIB ini berakhir.
7. Nasabah wajib mengajukan permohonan tertulis kepada Bank selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kerja sebelum tanggal efektif yang dikehendaki, atas setiap perubahan yang berkaitan dengan penggunaan Layanan MIB, termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan User ID, perubahan atau penambahan rekening-rekening yang akan digunakan untuk transaksi melalui Layanan MIB, dan perubahan limit transaksi serta perubahan alamat.
8. Segala konsekuensi yang timbul sebagai akibat dari keterlambatan pemberitahuan tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.

Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah apabila :

1. Saldo di rekening nasabah tidak mencukupi.

2. Terdapat indikasi adanya tindak pidana dan atau perselisihan antara Nasabah dengan pemilik rekening (jika terdapat keterkaitan transaksi dengan pemilik rekening lainnya) dalam transaksi tersebut.

Segala konsekuensi yang timbul sebagai akibat penyalahgunaan layanan MIB merupakan tanggungjawab nasabah sepenuhnya dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.

Nasabah dengan ini membebaskan bank dari tanggung jawab berkaitan dengan kegagalan atau penundaan pelaksanaan perintah nasabah, biaya-biaya yang timbul baik langsung maupun tidak langsung, hilangnya keuntungan nasabah maupun kewajiban lainnya berkaitan dengan layanan MIB ini yang disebabkan Force majeure sebagaimana diatur dalam butir 7, yaitu:

- a. Kegagalan sistem aplikasi, sistem komunikasi/transmisi dan atau kegagalan peralatan elektronik yang terkait dengan layanan MIB.
- b. Penyalahgunaan MIB oleh Nasabah.

Dalam hal terjadi gangguan terhadap sistem MIB yang mengakibatkan system tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka Nasabah dapat menggunakan saluran distribusi

lainnya yang dimiliki oleh bank. Bank berhak menghentikan Layanan MIB untuk sementara waktu dalam rangka pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lainnya.

d. Ketentuan Khusus Pengguna Transaksi

1. Dalam pengoperasian Layanan MIB, Bank untuk pertama kali akan memberikan Password kepada nasabah dan nasabah wajib mengganti Password tersebut dengan Password baru yang hanya diketahui oleh Nasabah. Password tersebut wajib dijaga kerahasiaannya. Penggunaan Password dan User ID tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
2. Pejabat/petugas yang ditunjuk oleh nasabah dalam mengoperasikan MIB dapat terdiri dari :
 - a) Level Pelaksana (Maker)
 - b) Level Supervisor/Approval (Approver)

Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penunjukan tersebut dan perubahannya dari waktu ke waktu:

1. Untuk melaksanakan transaksi melalui layanan MIB, approver akan dilengkapi dengan token yang telah diregistrasi.
2. Perintah/instruksi pembayaran dan atau pemindahan dana secara elektronik yang dilakukan oleh nasabah, merupakan bukti transaksi yang sah.

3. Perintah/instruksi pembayaran yang ditujukan kepada rekening penerima di bank lain/kliring harus disampaikan nasabah sebelum jam kliring yang ditetapkan.
4. Perintah/instruksi pembayaran yang diterima setelah jam kliring akan dilaksanakan pada hari kerja berikutnya.
5. Perintah/instruksi pembayaran gaji harus sudah disampaikan nasabah melalui layanan MIB selambat-lambatnya pukul 13.00 setiap hari kerja. Nasabah wajib untuk menyediakan dana pada rekening yang akan digunakan sebagai sumber dana pembayaran gaji dengan nominal sesuai dengan total gaji yang akan dibayarkan.
6. Perintah/instruksi pembayaran dan atau pemindahan dana elektronik dalam mata uang yang berbeda dengan mata uang dalam rekening nasabah, maka kurs yang digunakan adalah kurs berlaku di bank saat terjadinya transaksi dan Nasabah dengan ini membebaskan bank dari tanggung jawab dan kerugian sebagai akibat perubahan kurs valuta dari transaksi-transaksi yang masih dalam proses transfer.

e. User ID dan Password MIB

1. User ID dan Password MIB

Merupakan identitas atau kode yang bersifat rahasia yang kewenangan penggunaannya ada pada nasabah. Segala

konsekuensi yang timbul sebagai akibat penyalahgunaan User ID dan Password merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya dan nasabah dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.

2. Nasabah wajib mengamankan User ID dan Password yang dimilikinya.
3. Dalam kaitan tersebut Nasabah tidak diperkenankan untuk :
 - a) Memberitahukan User ID dan Password kepada orang lain.
 - b) Menyimpan User ID dan Password pada sarana penyimpanan yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - c) Nasabah diwajibkan pula untuk mengganti Password secara berkala.
4. Penggunaan User ID dan Password mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah

f. Penghentian Akses Layanan MIB

Layanan MIB akan dihentikan oleh Bank apabila:

1. Terdapat permintaan tertulis dari nasabah.
2. Diharuskan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku dan atau putusan pengadilan.

3. Pengguna menutup seluruh rekening yang terkait dengan layanan MIB.
4. Nasabah salah memasukkan Password sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
5. Untuk mengaktifkan kembali layanan tersebut, nasabah harus menghubungi Call Center **1500150** atau **14000** atau menghubungi Cabang yang melakukan pendaftaran MIB untuk pertama kali.

g. Force Majeure

Nasabah akan membebaskan Bank dari segala tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank seperti gangguan virus komputer, web browser, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi atau kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan bank.

Biaya yang menjadi beban nasabah terdiri atas biaya transfer ke rekening di bank lain, biaya transaksi pembayaran gaji dan biaya pembayaran beberapa biller. Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk membebani/mendebet rekening Nasabah terkait dengan pembayaran biaya tersebut.

Setiap perintah yang diberikan nasabah menurut syarat dan ketentuan layanan ini merupakan bukti yang sah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya dan bank tidak berkewajiban untuk meneliti keabsahan dimaksud.

Untuk permasalahan layanan MIB, nasabah dapat menghubungi Call Center 021-1500150 atau cabang dimana nasabah melakukan pendaftaran layanan MIB.

Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini sesuai kebutuhan. Perubahan tersebut akan mengikat nasabah cukup dengan pemberitahuan menurut ketentuan yang berlaku di Bank.

Nasabah tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada bank termasuk tetapi tidak terbatas pada syarat umum pembukaan rekening, dan syarat khusus pembukaan rekening giro atau syarat khusus pembukaan rekening Mandiri Tabungan Bisnis, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan dari waktu ke waktu oleh Bank.

Kuasa-kuasa yang diberikan terkait dengan layanan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah masih memanfaatkan layanan MIB dan atau masih terdapat kewajiban lain dari nasabah kepada Bank.

h. Hukum yang Berlaku dan Domisili :

1. Syarat dan ketentuan layanan MIB ini tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.
2. Mengenai syarat dan ketentuan ini dan segala akibatnya, Bank dan Pengguna setuju untuk memilih tempat kedudukan hukum yang tetap di Kantor Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah tempat kedudukan bank atau cabang bank.

2. Mandiri Online (Livin by Mandiri)

Livin by mandiri adalah layanan *electronic banking* Bank Mandiri yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan *web browser* atau menggunakan aplikasi yang diunduh pada handset telepon selular/komputer tablet. Fitur yang terdapat di dalam layanan Livin by Mandiri antara lain cek saldo seluruh produk perbankan yang dimiliki, info mutasi dan aktivitas financial, Transfer, Bayar, Beli, Top Up e-money, QR Payment, Power Cash, Power Installment, pembukaan rekening tabungan dan deposito.

a. Cara mengakses livin by mandiri

- a) Melalui website di alamat <http://www.bankmandir.co.id> lalu pilih tombol log in mandiri internet personal (untuk mengakses Livin by Mandiri Web).

- b) Melalui aplikasi *mobile* Livin' by Mandiri yang dapat diunduh di Google Play Store atau Apple App Store (untuk mengakses Livin by Mandiri App).

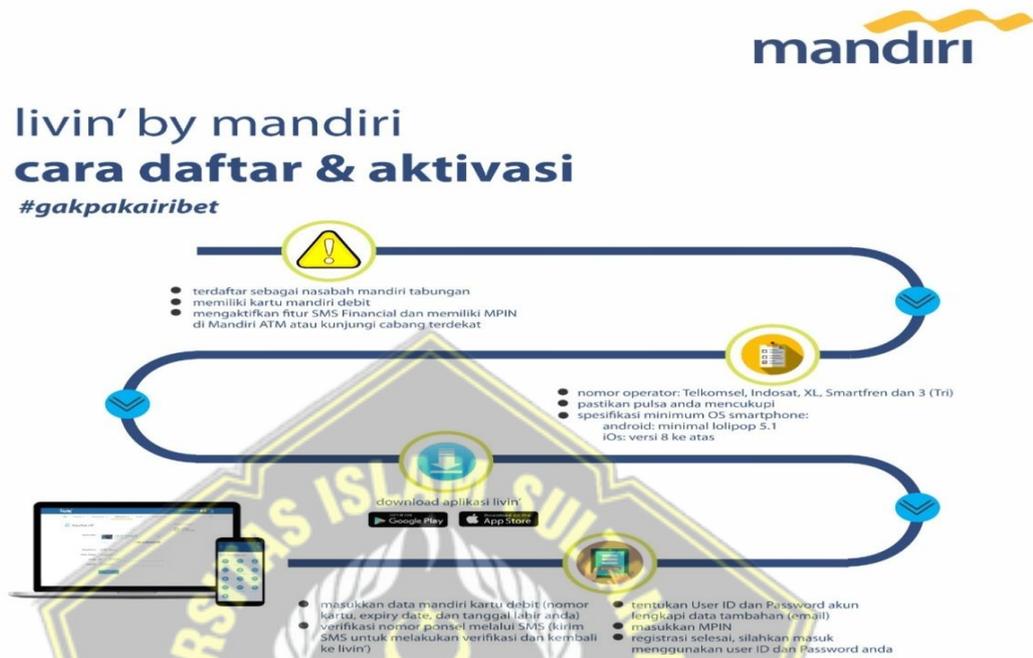
b. Registrasi Livin by Mandiri

Cara registrasi atau aktifkan Livin by Mandiri syaratnya adalah harus sudah memiliki rekening Mandiri, ada kartu ATM, nomor HP aktif dengan pulsa yang cukup. Setelah proses aktivasi Livin by Mandiri selesai maka nasabah bisa langsung transaksi via m banking Mandiri terbaru tersebut. Agar saat mengaktifkan Livin by Mandiri tidak ada kendala, pastikan memiliki pulsa yang cukup.

c. Cara Aktifkan New Livin By Mandiri Terbaru

1. Langkah pertama untuk aktifkan m banking Mandiri terbaru ini adalah download aplikasi New Livin by Mandiri dari Google Play Store.
2. Kemudian jalankan lalu pilih Punya Kartu Debit/Kredit Mandiri.
3. Baca syarat dan ketentuan lalu pilih Saya Setuju.
4. Masukkan nomor kartu debit Mandiri.
5. Kemudian masukan masa berlaku kartu.
6. Masukkan tanggal lahir.
7. Untuk melanjutkan proses aktifkan New Livin, Tap Kirim SMS.
8. Kemudian silahkan kirim sms tersebut dari simcard yang terdaftar ke PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

9. Setelah menerima balasan verifikasi SMS tekan tombol kembali.
10. Tap Buat Password.
11. Kemudian buat password New Livin by Mandiri dengan kombinasi angka, huruf besar dan kecil. Tap Simpan.
12. Tap Buat PIN. Silahkan buat PIN 6 digit berupa angka.
13. Tap Lanjutkan.
14. Masukkan PIN kartu debit atau kartu ATM Mandiri.
15. Pilih Transaksi Sekarang.
16. Langkah berikutnya untuk melanjutkan aktifkan aplikasi New Livin by Mandiri adalah verifikasi email. Jadi silahkan masukan alamat email aktif. Tap Verifikasi.
17. Periksa email masuk yang berisi kode OTP.
18. Tap Masukan OTP lalu masukan 6 digit kode verifikasi untuk aktifkan New Livin by Mandiri.
19. Terakhir masukan kembali PIN New Livin by Mandiri.

Gambar 3.2. Alur Cara Daftar dan Aktifasi Livin Mandiri⁶¹

Gambar 3.2a



Gambar 3.2b

⁶¹ <http://www.bankmandiri.com>

d. Syarat Penggunaan Livin by Mandiri

1. Nasabah telah memiliki rekening mandiri (giro, tabungan, atau tabungan bisnis) dan juga memiliki kartu debit yang diijinkan oleh bank untuk melakukan aktivasi layanan Livin by Mandiri
2. Untuk pendaftaran di cabang, nasabah harus menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah dan bukti kepemilikan pemegang rekening dan mengisi dan menandatangani Formulir untuk pendaftaran Livin by Mandiri yang disediakan oleh Bank.
3. Setiap perorangan pemegang rekening gabungan masing-masing harus mengisi Formulir Aplikasi Livin by Mandiri.
4. Untuk Nasabah Badan, pengisian aplikasi dilakukan oleh pengurus badan yang berwenang sesuai ketentuan anggaran dasar badan yang bersangkutan atau oleh pihak yang ditunjuk untuk mewakili Badan untuk mengelola rekening Tabungan/Giro berdasarkan Surat Kuasa dari pengurus Badan yang berwenang sesuai anggaran dasar.
5. Nasabah harus memiliki dan mendaftarkan nomor telepon seluler ke cabang. Pada saat pendaftaran nomor telepon seluler di cabang, Bank akan memberikan OTP yang dikirim langsung ke telepon seluler nasabah Pengguna melalui SMS dan setelah itu Nasabah Pengguna dapat membuat PIN Transaksi dengan menggunakan Pinpad yang ada di cabang.

6. Apabila Nasabah melakukan pendaftaran nomor telepon seluler dan PIN transaksi di ATM, Nasabah tetap diwajibkan datang ke cabang untuk mengaktifkan layanan finansial di nomor telepon seluler tersebut.
7. Setelah melakukan pendaftaran nomor telepon seluler di cabang, Nasabah diwajibkan untuk melakukan registrasi/aktivasi layanan Livin by Mandiri melalui halaman Registrasi/Aktivasi yang tersedia di web atau aplikasi Livin by Mandiri' dengan cara memasukkan informasi kartu debit (nomor kartu dan tanggal habis masa berlaku kartu), memasukkan OTP yang diterima melalui SMS di nomor telepon seluler yang terdaftar, dan kemudian membuat User ID dan Password/PIN Login Livin by Mandiri serta mendaftarkan alamat email Nasabah.
8. Dengan dilaksanakannya pendaftaran layanan Livin by Mandiri di halaman Registrasi/Aktivasi yang tersedia di web atau aplikasi Livin by Mandiri atau saluran distribusi lainnya yang dipersiapkan oleh Bank, maka Nasabah telah menyetujui syarat dan ketentuan layanan Livin by Mandiri yang berlaku.

e. Ketentuan Penggunaan Livin by Mandiri

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan Livin by Mandiri untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang telah ditentukan oleh Bank.

2. Apabila dalam jangka waktu tertentu nasabah tidak melakukan transaksi di Livin by Mandiri, maka aplikasi atau web akan logout secara otomatis dan kembali ke halaman login.
3. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
 - a) Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar). Bank Mandiri tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
 - b) Nasabah Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum adanya tanda persetujuan.
 - c) Apabila Nasabah Pengguna telah meyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan kode otentikasi transaksi pada bagian yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi Livin by Mandiri.
4. Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.

5. Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. Nasabah Pengguna diwajibkan memberitahukan bank dengan segera jika Nasabah Pengguna menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat melalui cabang atau 14000.
7. Bank Mandiri menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat nasabah pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
8. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna, apabila :

- a) Saldo rekening nasabah pengguna di bank tidak cukup.
 - b) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
 - c) Adanya kekurangan dalam persyaratan yang dibutuhkan oleh bank dalam memproses perintah nasabah pengguna.
 - d) Berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh bank dalam rangka melindungi kepentingan pemilik rekening.
9. Segala konsekuensi yang timbul sebagai akibat penyalahgunaan Livin by Mandiri merupakan tanggungjawab 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 manapun.
10. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh bank, nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada halaman transaksi layanan Livin by Mandiri dan bukti tersebut akan tersimpan di dalam menu histori transaksi.

11. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
 - a) Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Livin by Mandiri semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.
 - b) Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, dan segala bentuk komunikasi antara Bank Mandiri dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, *tape/cartridge*, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
12. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi. Perubahan tersebut mengikat nasabah cukup dengan pemberitahuan menurut ketentuan yang berlaku.
13. Biaya layanan Livin by Mandiri terdiri atas biaya internet yang ditetapkan oleh penyedia layanan jaringan/telekomunikasi untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, termasuk apabila

transaksi tersebut tidak berhasil dilaksanakan oleh Bank serta fee transaksi yang dikenakan oleh penyedia jasa layanan.

14. Semua komunikasi melalui e-mail yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, otentik, asli dan benar serta memberikan efek yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.
15. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak diwajibkan untuk melaksanakan setiap perintah baik yang ditandatangani maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui e-mail yang tidak aman. Nasabah disarankan untuk tidak mengirim informasi rahasia melalui e-mail yang tidak aman.
16. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berhak menghentikan layanan Livin by Mandiri untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan untuk itu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.
17. Nasabah pengguna dengan ini menyatakan kesediaan untuk menerima layanan notifikasi SMS, layanan notifikasi email, dan layanan notifikasi *feed*, terkecuali jika nasabah pengguna telah

meminta kepada bank dan bank telah menyetujui untuk menonaktifkan layanan tersebut.

18. Nasabah pengguna wajib menjaga keamanan informasi yang diterima melalui layanan notifikasi SMS, layanan notifikasi Email, dan atau layanan notifikasi Feed. Segala bentuk penyalahgunaan dan kebocoran informasi layanan notifikasi SMS, layanan notifikasi email, dan atau layanan notifikasi *feed* yang diterima oleh nasabah pengguna merupakan tanggung jawab nasabah pengguna. Nasabah pengguna dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan dan kebocoran informasi layanan notifikasi SMS, layanan notifikasi email, dan atau layanan notifikasi Feed.

f. User ID, Password/PIN Login dan Kode otentikasi transaksi

1. User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna. User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah.
2. Nasabah wajib mengamankan User ID, Password/PIN Login dan kode otentikasi transaksi Livin' dengan cara:
 - a) Tidak memberitahukan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi Livin' kepada orang lain.

- b) Tidak mencatatkan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi Livin' pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - c) Berhati-hati menggunakan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi Livin' agar tidak terlihat orang lain.
 - d) Sering mengganti Password/PIN Login dan PIN Transaksi secara berkala.
3. Apabila nasabah salah memasukkan Password/PIN Login atau kode otentikasi transaksi sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, maka secara otomatis User ID akan terblokir. Untuk mengaktifkan kembali layanan Livin by Mandiri tersebut, nasabah diwajibkan untuk datang ke Cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
4. Dalam hal nasabah pengguna mengetahui atau menduga User ID, Password/PIN Login dan PIN Transaksi telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, atau sarana untuk menerima atau menghasilkan kode otentikasi transaksi telah dikuasai oleh orang lain yang tidak berwenang, maka nasabah pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan Password/PIN login dan PIN Transaksi. Apabila karena suatu sebab nasabah pengguna tidak dapat melakukan perubahan Password/PIN login dan PIN transaksi atau sarana untuk

menerima/menghasilkan kode otentikasi transaksi telah dikuasai oleh orang lain yang tidak berwenang maka nasabah pengguna wajib memberitahukan kepada bank dan meminta penghentian layanan akses Livin by Mandiri. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah pengguna.

5. Penggunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah pengguna, sehingga karenanya nasabah pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi dalam setiap perintah atas transaksi Livin by Mandiri juga merupakan pemberian kuasa dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

6. Segala penyalahgunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi Livin by Mandiri merupakan tanggung jawab nasabah pengguna. Nasabah pengguna dengan ini membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi Livin by Mandiri.
7. Apabila SIM Card nasabah pengguna hilang/ dicuri/diduplikasi/ dipindahtangankan kepada pihak lain, nasabah pengguna wajib memberitahukan kepada bank secara tertulis melalui Cabang atau telepon ke Mandiri Call 14000. Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh pejabat bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi oleh pihak yang tidak berwenang berdasarkan penggunaan User ID, Password/PIN login dan kode otentikasi transaksi, menjadi tanggung jawab nasabah pengguna.

g. Penghentian Layanan Akses Livin by Mandiri

1. Akses layanan Livin' akan dihentikan oleh Bank apabila:
 - a) Nasabah pengguna meminta kepada bank untuk menghentikan akses layanan Livin by Mandiri secara sementara atau permanen yang antara lain disebabkan oleh:

- 1) Nasabah Pengguna lupa User ID, Password/PIN login atau PIN transaksi.
 - 2) User ID, Password/PIN Login dan PIN transaksi telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang.
- b) Sarana untuk menerima/menghasilkan kode otentikasi transaksi telah dikuasai oleh orang lain yang tidak berwenang.
 - c) Nomor telepon seluler diganti/hilang/dicuri/diduplikasi/dipindahtangankan kepada pihak lain dan hal tersebut telah diberitahukan kepada Bank.
 - d) Nasabah Pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan Livin'.
 - e) Salah memasukkan kode otentikasi transaksi sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 - f) Salah memasukkan Password/PIN login sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 - g) Diterimanya laporan tertulis dari nasabah pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya User ID dan Password/PIN login oleh pihak lain yang tidak berwenang atau sarana untuk menerima/menghasilkan kode otentikasi transaksi telah dikuasai oleh orang lain yang tidak berwenang.
 - h) Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, nasabah pengguna dapat melakukan pembukaan kembali layanan atau registrasi ulang melalui cabang.

h. Force Majeure

Nasabah Pengguna akan membebaskan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari nasabah pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada segala gangguan virus komputer atau sistem *Trojan Horses* atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan *Live by Mandiri*, aplikasi *Live by Mandiri*, *web browser* atau komputer sistem Bank, nasabah, atau *Internet Service Provider*, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

i. Lain-Lain

1. Bukti perintah nasabah pengguna melalui layanan *Live by Mandiri* adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Mandiri Tabungan jika dicetak.

2. Nasabah pengguna dapat menghubungi Mandiri Call 14000 atau Cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi Livin by Mandiri.
3. Apabila terdapat perbedaan antara catatan nasabah pengguna dengan catatan bank, maka yang dipergunakan adalah catatan yang terdapat pada administrasi bank, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
4. Untuk masalah yang berkaitan dengan nomor telepon seluler, jaringan telepon seluler, tagihan penggunaan telepon seluler, biaya SMS, dan value added service dari operator telepon seluler di luar perjanjian nasabah pengguna dengan bank, nasabah pengguna langsung menghubungi operator telepon seluler yang bersangkutan, sedangkan permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Livin by Mandiri, nasabah pengguna dapat menghubungi Mandiri Call 14000 atau datang ke Cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
5. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
6. Nasabah pengguna tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Bank termasuk tetapi tidak terbatas pada syarat umum pembukaan rekening, syarat khusus pembukaan rekening giro, syarat

khusus pembukaan rekening tabungan atau syarat khusus pembukaan rekening mandiri tabungan bisnis.

7. Kuasa-kuasa baik yang tersurat maupun tersirat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan Livin by Mandiri atau masih adanya kewajiban lain dari nasabah pengguna kepada bank.

j. Kebijakan privasi untuk Livin

Data Nasabah dan Simpanan-nya yang berada di bank merupakan rahasia bank yang patut dilindungi oleh bank dan pengecualiannya akan mengacu pada ketentuan perundangan yang berlaku. Aplikasi dan web Livin by Mandiri dijamin kerahasiaan dan keamanannya, dalam hal ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menggunakan teknologi enkripsi *Secure Socket Layer (SSL) 128 bit*, yang akan melindungi komunikasi antara komputer Nasabah dengan server PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, untuk menambah keamanan digunakan metode *time out session*, dimana setelah 5 (lima) menit tanpa aktivitas nasabah, maka akses akan tidak aktif lagi.

Selain itu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan menjaga kerahasiaan data pengguna Livin by Mandiri, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan

sebagaimana mestinya (dalam hal ini Bank Mandiri akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak akan memperlihatkan atau menjual data tersebut kepada pihak ketiga.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk juga tidak secara otomatis mengumpulkan informasi data pengunjung Livin by Mandiri, hanya beberapa informasi umum yang akan dikumpulkan dan digunakan antara lain :

1. Nama domain yang akan digunakan nasabah untuk mengakses Livin by Mandiri <https://ibank.bankmandiri.co.id/retail3/>
2. Internet address yang digunakan untuk mengakses web site Bank Mandiri
3. Browser yang digunakan
4. Hari, tanggal dan waktu mengakses internet
5. Pilihan yang ditentukan oleh nasabah untuk memberikan informasi kepada Bank, antara lain jenis rekening

Gambar 3.3. Perbandinga MIB dengan Mandiri Online (Livin by Mandiri)⁶²

Service Features	Mandiri Internet Bisnis	MCM	Mandiri Online Web
Produk	Channel untuk rekening perusahaan	Channel untuk rekening perusahaan	Channel untuk rekening perseorangan
Jenis Tabungan	Mandiri tabungan bisnis	Giro, Tabungan perusahaan	Mandiri tabungan reguler
▪ Setoran Awal	Rp 1.000.000,-	Rp 1.000.000,-	Rp 500.000,-
▪ Saldo Minimum	Rp 10.000.000,-	Rp 1.000.000,-	Rp 100.000,-
▪ Biaya Admin Apabila Saldo < Minimum	Rp 25.000,-	Rp 25.000,-	Rp 50.000,-
▪ Saldo Ditahan	Rp 10.000,-	Rp 0,-	Rp 50.000,-
Limit Max & Biaya Penggunaan, Fitur / Hari			
▪ Transfer Sama Bank - Inhouse	Rp 999.999.999.999.999 Rp 0,- / Trx	Rp 999.999.999.999.999 Rp 0,- / Trx	Rp 100.000.000,- / hari Rp 100.000.000,- / trx Biaya Rp 0,- / trx
▪ Transfer Antar Bank - Online (Prima & ATM Bersama)	Rp 999.999.999.999.999 Rp 6.500,- / Trx	Rp 100.000.000 / hari Rp 50.000.000,- / trx Biaya Rp 6.500,- / trx	Rp 100.000.000 / hari Rp 50.000.000,- / trx Biaya Rp 6.500,- / trx
▪ Transfer Antar Bank - LLG / SKN	Rp 999.999.999.999.999 Rp 0,- / Trx	Rp 999.999.999.999.999 Rp 5.000,- / Trx	SKN Rp 100.000.000,- / trx Rp 100.000.000,- / hari Biaya Rp 5000,- / trx
▪ Transfer Antar Bank - RTGS	Rp 999.999.999.999.999 Rp 15.000,- / Trx	Rp 999.999.999.999.999 Rp 25.000,- / Trx	N/A
Payroll	H+1 Rp 0,- / Trx	Rp 2.500,- / Trx	N/A

⁶² <http://www.bankmandiri.com>

B. Manfaat Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Bank Mandiri

Internet banking merupakan suatu layanan perbankan yang aktifitasnya dapat dilakukan di kantor, rumah, atau tempat-tempat lainnya dengan menggunakan jaringan internet. Internet banking memiliki fungsi yang hampir sama dengan ATM seperti adanya layanan informasi saldo rekening, transfer dana, penarikan dana, sampai pada layanan pembayaran tagihan.

Hadirnya internet banking tidak perlu lagi mengantri di bank hendak melakukan transaksi perbankan. Hal ini akan menghemat waktu dan tenaga, nasabah juga bisa melakukan transaksi perbankan melalui internet banking dimana saja dan kapan saja. Manfaat hadirnya layanan internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang termasuk dalam e-banking ini tak hanya dirasakan bagi nasabah, tetapi untuk bank sendiri mendapatkan kegunaannya juga.

Manfaat menggunakan layanan Mandiri Internet Bisnis:

1. Memudahkan nasabah untuk mengatur transaksi keuangan perusahaan.
2. Dapat digunakan Nasabah dimana saja dan kapan saja karena diakses menggunakan layanan internet.

3. Hemat dan menguntungkan, karena nasabah tidak dikenakan biaya bulanan dan limit harian setiap fitur transaksi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan usaha.
4. Aman, karena aplikasi mandiri internet bisnis dilengkapi dengan sistem keamanan SSL. Untuk masuk ke dalam layanan mandiri internet bisnis, Nasabah diminta untuk mengisi Company ID, User ID dan password. Untuk bertransaksi nasabah diminta menggunakan token.

Manfaat menggunakan layanan Livin by Mandiri:

1. Tampilan lengkap: Memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan informasi seluruh produk perbankan yang dimiliki nasabah, baik rekening deposit (tabungan, deposito) maupun rekening kredit (loan, kartu kredit).
2. Satu akses: Nasabah hanya memerlukan 1 user ID dan 1 PIN yang sama untuk login di Livin' by Mandiri web dan Livin by Mandiri App.
3. Keamanan: Teknologi metode otentikasi baru yang memberikan keamanan dan kenyamanan. Nasabah tidak perlu lagi menggunakan token untuk bertransaksi di internet banking, cukup dengan menggunakan fitur mobile app approval pada aplikasi Livin by Mandiri.
4. Transaksi Online : Transaksi bayar dan beli di mana pun kapan pun. Pembayaran listrik, tagihan kartu kredit, beli pulsa, bayar angsuran secara real-time.

5. Cek histori transaksi:cek saldo, histori transaksi, download mutasi rekening dan cek histori kartu kredit.
6. Transfer: Transaksi transfer mudah dan lengkap ke Bank Mandiri maupun ke Bank lain.
7. *Top up*: Isi ulang e cash dan e money secara mudah dengan Livin by Mandiri.
8. Buka Rekening baru: Buka deposito dan tabungan rencana secara online tanpa perlu ke cabang.
9. Pembayaran menggunakan QR
10. *Power Cash*
11. *Power Installment*

Internet banking memberikan berbagai manfaat bagi nasabah sebagai pengguna layanan internet banking dan bank sebagai penyelenggara layanan internet banking, manfaat tersebut antara lain⁶³ :

- a. Manfaat bagi nasabah yang menggunakan layanan internet banking, yaitu :
 - 1) Dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja, dimana saja selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
 - 2) Proses transaksi perbankan menjadi lebih cepat

⁶³<http://www.cert.or.id>

- 3) Fitur layanan di dalam layanan internet banking sangat beragam dan lengkap
- b. Manfaat bagi bank yang menyelenggarakan layanan internet banking, yaitu :
- 1) Menurunkan biaya transaksi di dalam perbankan
 - 2) Meningkatkan *image* bank
 - 3) Meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank
 - 4) Menghasilkan *fee based income*
- Penghentian akses layanan internet banking bagi nasabah dapat dilakukan oleh pihak bank apabila:
- a. Nasabah meminta kepada bank untuk menghentikan akses layanan internet banking, karena :
 - 1) Nasabah menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan internet banking
 - 2) *User ID* dan atau *PIN* nasabah pengguna lupa
 - b. Nasabah salah memasukkan *PIN* sebanyak tiga kali atau sesuai ketentuan bank yang bersangkutan
 - c. Diterimanya laporan dari nasabah mengenai dugaan atau diketahuinya *User ID* dan *PIN* oleh pihak lain yang tidak berwenang
 - d. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

C. Kendala Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Beserta Solusinya.

Internet banking sebagai inovasi dari produk perbankan yang memanfaatkan teknologi sistem informasi, selain memberikan keuntungan dan kemudahan dalam transaksi perbankan juga mempunyai dampak risiko yang dapat merugikan kepentingan pihak bank maupun nasabah sebagai penyelenggara dan pengguna layanan internet banking dalam transaksi perbankan yang dilakukan. Transaksi perbankan melalui internet banking dapat menimbulkan permasalahan hukum yang dapat merugikan para pihak, sehingga memungkinkan munculnya sengketa antara para pihak di kemudian hari. Permasalahan hukum yang mungkin muncul dalam transaksi perbankan melalui internet banking salah satunya yakni menyangkut keamanan system informasi. Internet banking yang memanfaatkan teknologi sistem informasi membuat transaksi perbankan yang dilakukan semakin berisiko. Kenyataan seperti ini, faktor keamanan merupakan hal yang penting dan paling perlu diperhatikan.

Pada masa saat ini banyak terjadi persoalan dalam melakukan transaksi perbankan melalui internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Untuk Mandiri Internet Bisnis yang sering terjadi yaitu nasabah lupa password, gagal login dan terblokir di sistem, hacker, virus. Untuk mengatasi hal tersebut di Mandiri Internet Bisnis (MIB) solusinya dengan cara reset password yang bisa melalui e mail atau telpon layanan 1500150.

Merahasiakan data pribadi seperti User ID, password maupun OTP kepada pihak manapun dan dianjurkan untuk tidak menggunakan jaringan Wi Fi atau internet publik dalam melakukan transaksi perbankan.

Persoalan yang sering terjadi di Livin by Mandiri lebih banyak dari pada Mandiri Internet Bisnis (MIB). Persoalan yang sering terjadi pada nasabah Livin PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Solo yaitu :

1. Transaksi gagal transfer tapi saldo berkurang dan bisa juga bertambah

Untuk mengatasi hal tersebut solusinya *log out* dan mencoba lagi dalam jangka waktu 1X24 jam, apabila masih tidak bisa langsung menghubungi Mandiri Call di nomor 14000 atau melapor ke mandiricare@bankmandiri.co.id.

2. Error karena ganti ponsel

Solusinya uninstal aplikasi Livin by Mandiri setelah itu unduh lagi di ponsel yang baru.

3. Nomor HP tidak terverifikasi

Solusinya memastikan terlebih dahulu nomor ponsel sesuai dengan nomor saat mendaftar. Jika ganti nomor ponsel harus mendatangi kantor cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk lapor keluhan nasabah ganti nomor ponsel. Jangan lupa untuk membawa buku tabungan, kartu ATM, E KTP untuk mengganti pergantian nomor ponsel di sistem.

4. Log out sendiri

Solusinya cek kembali dimana posisi sim card dan cek pula jaringan internet kemungkinan jaringan internet atau WiFi terputus. Apabila masih bermasalah hubungi Mandiri Call 14000 atau email ke mandiricare@bankmandiri.co.id.

5. Gangguan koneksi

Gangguan koneksi yang memicu Livin by Mandiri eror solusinya memastikan jaringan internet ponsel stabil dan sebaiknya jangan menggunakan jaringan WiFi publik. Langkah lain yaitu hapus cache pada pengaturan aplikasi Livin by Mandiri, tunggu hingga 15 menit lalu restart maka akan bisa login lagi.

6. Beli pulsa gagal tapi saldo berkurang

Solusinya tetap jangan khawatir biasanya percobaan beli pulsa dan gagal hingga beberapa kali tidak bakal mempengaruhi saldo di rekening, nantinya bisa kembali dalam waktu 1X24 jam.

7. MPIN terblokir

Solusinya harus datang ke kantor cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk pengaktifan kembali dan membawa buku tabungan, kartu ATM dan E KTP.

8. User ID atau Password salah

Solusinya datang ke kantor cabang apabila sudah terjadi kesalahan user ID dan Password yang mengakibatkan terblokir, atau

menghubungi telpon mandiri call 14000 atau melapor ke mandiricare@bankmandiri.co.id

9. Hacker

Pembobolan rekening dan data nasabah melalui media sosial maupun lewat telepon. Hal ini biasanya terjadi melalui aktifitas digital PT Bank Mandiri (Persero) Tbk secara keseluruhan dilakukan secara online, termasuk verifikasi data melalui digital seperti password, OTP, dan data pribadi lainnya. Misalnya ada nasabah yang komplain atau tanya pada akun PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, melalui aktifitas inilah yang dimanfaatkan oleh hacker untuk melakukan tindak aksinya dengan cara menghubungi nasabah tersebut melalui telepon atau lewat media sosial dan mengaku dari pihak bank. Hacker tersebut meminta data pribadi ke nasabah dengan alasan untuk membantu keluhan yang dihadapi nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dengan hal tersebut solusinya sangat dianjurkan untuk merahasiakan data pribadi seperti User ID, M PIN, password maupun OTP kepada pihak manapun.

10. Virus

Para pelaku kejahatan siber terus mencari cara baru untuk menyebarkan malware yang mencuri kredensial pada pembayaran elektronik dan system pembayaran online. Hal tersebut solusinya

dianjurkan untuk tidak menggunakan jaringan WiFi atau internet publik dalam melakukan transaksi perbankan.

Kecanggihan teknologi tidak selamanya menjamin keamanan dalam melakukan transaksi perbankan karena Tindakan pembobolan bank.. Sebagai contoh pada tanggal 7 Januari 2021 lalu ada nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengalami pembobolan, dari kejadian tersebut korban menderita kerugian sekitar Rp 1.9 juta padahal dirinya tidak melakukan transaksi perbankan apa pun. Nasabah mengatakan mengetahui uangnya raib secara misterius, nasabah tersebut langsung menghubungi pihak bank untuk melakukan pemblokiran kartu ATM. Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk itu mengaku kehilangan dananya tanpa transaksi dalam tiga waktu yang berbeda.

Contoh lain, pada tanggal 20 Juli 2019 di media sosial terjadi kehebohan. Sejumlah nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menyampaikan keluhan kesahnya mengenai erornya layanan internet banking PT Bank Mandiri (Pesero) Tbk. Sebagian ada yang mengeluhkan dana di tabungan berkurang drastis mendadak hilang tanpa ada transaksi. Sebagian lagi mengabarkan soal ada penambahan saldo di rekening tabungan. Ternyata sejumlah layanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengalami gangguan atau eror. Sekretaris Perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Rohan Hafas mengatakan perubahan saldo rekening pada sejumlah nasabah terjadi karena adanya proses pemindahan sistem yang

saat itu diinformasikan dan ditegaskan bahwa perubahan tersebut terjadi pada saat perpindahan proses dari *core system ke back up system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari yang kali itu terjadi eror pada data saldo 10% nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Berdasarkan contoh-contoh kasus di atas, dapat dilihat bahwa di dalam hal ini yang paling dirugikan adalah nasabah pengguna layanan internet banking. Dari sinilah muncul kemungkinan terjadi sengketa antara para pihak, yakni pihak bank dengan nasabah. Sengketa yang timbul antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, mengingat belum ada pengaturan secara khusus tentang transaksi perbankan melalui internet banking dalam system perundang-undangan di Indonesia, sehingga belum ada aturan yang tegas mengenai upaya hukum ataupun sanksi hukum yang dapat diterapkan.

Perjanjian merupakan prosedur dan undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat itu sah dan mengikat kedua belah pihak, dalam hal ini yaitu pihak bank dengan nasabah. Kedua belah pihak wajib melaksanakan isi perjanjian dan tidak dibenarkan untuk membatalkan atau mengakhiri perjanjian tanpa persetujuan kedua belah pihak ataupun tanpa alasan yang dibenarkan oleh undang-undang. Hal ini sesuai dengan rumusan Pasal 1320 KUH perdata

dan pasal 1338 KUH Perdata.⁶⁴ Apabila suatu perjanjian telah disepakati, maka masing-masing pihak terikat karenanya dan berkewajiban memenuhi prestasinya. Akan tetapi, didalam pelaksanaannya terdapat kemungkinan mengalami hambatan-hambatan yang pada akhirnya mempengaruhi tujuan perjanjian yang telah disepakati, seperti halnya munculnya sengketa antara pihak bank dan nasabah akibat permasalahan hukum yang timbul dalam layanan internet banking, yang pada akhirnya mempengaruhi tujuan perjanjian yang telah disepakati para pihak. Di dalam suatu perjanjian memuat syarat-syarat sahnya perjanjian. Suatu hal tertentu merupakan syarat obyektif dari perjanjian, yakni mengenai apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan. Dalam perjanjian yang disepakati para pihak dalam layanan internet banking, sedikitnya juga memuat dalam klausul perjanjian mengenai hak dan kewajiban para pihak apabila terjadi perselisihan, serta upaya hukum apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara para pihak. Sengketa yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (nonlitigasi).

Secara konvensional, penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui pengadilan (litigasi), di mana posisi para pihak saling berlawanan satu sama lain. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui pengadilan

⁶⁴ Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 1338 KUH Perdata

tidak direkomendasikan, walaupun akhirnya ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir setelah alternatif atau upaya penyelesaian sengketa yang lain dinilai tidak membuahkan hasil. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan biasanya memerlukan biaya yang relatif mahal dan membutuhkan waktu yang lama, sehingga para pihak yang bersengketa mengalami ketidakpastian, padahal sistem penyelesaian sengketa sederhana, cepat dan biaya ringan adalah salah satu asas peradilan di Indonesia yang dikenal dengan istilah arbitrase. Meskipun demikian, keberadaan peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman tetap dibutuhkan. Tempat dan kedudukan peradilan dalam Negara hukum dan masyarakat demokrasi masih dapat diandalkan, antara lain :

- a. Peradilan berperan sebagai katup penekan atas segala pelanggaran hukum, ketertiban masyarakat, dan pelanggaran ketertiban umum.
- b. Peradilan masih tetap diharapkan berperan sebagai tempat terakhir mencari kebenaran dan keadilan, sehingga peradilan masih tetap diandalkan sebagai badan yang berfungsi menegakkan kebenaran dan keadilan⁶⁵.

Keputusan dari para pihak, dalam batas tertentu litigasi sekurang-kurangnya menjamin bahwa kekuasaan tidak dipengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial. Sebagai ketentuan umum dalam proses

⁶⁵ *Ibid*

gugatan, litigasi sangat baik untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan masalah-masalah posisi pihak lawan. Litigasi juga memberikan suatu standar prosedur yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum diambil keputusan. *Litigasi* tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga menjamin suatu bentuk ketertiban umum yang tertuang dalam undang-undang, baik secara eksplisit maupun implisit.

Selain melalui pengadilan, sengketa antara para pihak juga dapat diselesaikan di luar pengadilan. Apabila masing-masing pihak berkeinginan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul secara baik-baik, penyelesaian sengketa tersebut dapat diperjanjikan untuk diselesaikan di luar hukum acara. Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa ini adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya di luar pengadilan, sehingga cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak, apakah melalui proses peradilan ataukah menggunakan cara penyelesaian sengketa yang lain.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, penyelesaian sengketa perdata disamping dapat diajukan ke peradilan umum juga terbuka kemungkinan diajukan melalui arbitrase dan

Alternatif Penyelesaian Sengketa. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, yang dimaksud arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Di dalam undang-undang ini disebutkan pula Alternatif Penyelesaian Sengketa, yakni lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Lembaga hukum yang dapat digunakan untuk penyelesaian sengketa dalam transaksi perbankan melalui internet banking yakni melalui lembaga *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Di dalam sudut pandang yang luas, *ADR* meliputi segala cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dan secara garis besar *ADR* dapat dikualifikasikan dalam negosiasi, *good offices*, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan kombinasi dari kelima media tersebut *minitrial*, *summary jury trial*, *rent-a-judge*, mediasi-arbitrase.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi perbankan melalui internet inidapat saja dilakukan secara tradisional, misalnya melalui lembaga arbitrase. Untuk dapat dilakukan penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase, para pihak harus melihat apakah ada *klausul arbitrase*, dalam arti kata selain ada perjanjian pokok yang bersangkutan diikuti atau dilengkapi

dengan persetujuan arbitrase. Dari berbagai sumber undang-undang, peraturan dan konvensi internasional dapat dijumpai dua bentuk klausul arbitrase, yakni *Pactum de compromittendo* dan Akta kompromis. *Pactum de compromittendo* adalah para pihak yang mengikatkan kesepakatan akan menyelesaikan persengketaan yang mungkin timbul melalui forum *arbitrase*. Pada saat mereka mengikatkan dan menyetujui klausul arbitrase, sama sekali belum terjadi perselisihan. Sedangkan akta kompromis adalah sebuah perjanjian arbitrase yang dibuat setelah timbulnya perselisihan antarpara pihak. Jika para pihak yang bersengketa dalam layanan internet banking telah melakukan kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, maka perlu ditunjuk arbiter yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh Pengadilan Negeri atau oleh Lembaga Arbitrase untuk memberikan putusan mengenai sengketa tersebut. Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum menyatakan bahwa “Dalam hal para pihak telah menyetujui bahwa sengketa di antara mereka akan diselesaikan melalui arbitrase dan para pihak telah memberikan wewenang, maka arbiter berwenang menentukan dalam putusannya mengenai hak dan kewajiban para pihak jika hal ini diatur dalam perjanjian mereka”. Di dalam Pasal 3 disebutkan pula bahwa “Pengadilan Negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase”. Akan tetapi, putusan arbiter hanya

mempunyai kekuatan eksekutorial setelah memperoleh izin atau perintah untuk dieksekusi dari pengadilan.

Selain melalui arbitrase, sengketa yang terjadi antara para pihak dapat diselesaikan pula melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa, yakni lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu (konsultan) dengan pihak lain (klien), di mana konsultan memberikan pendapat untuk memenuhi keperluan pihak lain tersebut, tetapi klien bebas menentukan sendiri keputusan yang akan diambil untuk kepentingannya sendiri. Negosiasi merupakan proses tawar-menawar atau pembicaraan untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi di antara para pihak, yang dilakukan baik karena telah ada sengketa di antara para pihak maupun hanya karena belum ada kata sepakat disebabkan belum pernah dibicarakan masalah tersebut. Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak, sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Penilaian Ahli merupakan penafsiran dari seseorang sebagai ahli dari suatu bidang ilmu tertentu, dalam hal ini hukum penyelesaian sengketa, yang berperan

menganalisa suatu peristiwa hukum sesuai ilmu yang dikuasai dalam rangka mencapai suatu kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Tahap-tahap penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yakni :

- a. Tahap pertama : Pertemuan langsung para pihak
- b. Tahap kedua : Penunjukan penasihat ahli atau mediator oleh para pihak.
- c. Tahap ketiga : Penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa
- d. Tahap keempat : Penyelesaian sengketa oleh lembaga arbitrase atau oleh arbitrase ad hoc.

Setelah tahap-tahap tersebut, kemudian dilakukan pendaftaran ke Pengadilan Negeri yang berisi kesepakatan tertulis yang telah dicapai para pihak, selanjutnya dilakukan pelaksanaan kesepakatan yang telah dicapai.⁶⁶

Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. Alternatif Penyelesaian Sengketa ini diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum. Sengketa

⁶⁶Munir Fuady. *Arbitrase Nasional*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri, di mana sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dengan waktu yang ditentukan dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis, yang bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri.

1. Pengaturan Transaksi Perbankan melalui Internet Banking di PT Bank Mandiri Tbk Cabang Solo

Di dalam pembahasan ini penulis meninjau mengenai transaksi perbankan melalui internet banking berdasarkan beberapa peraturan yang ada di Indonesia yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Transaksi perbankan melalui internet banking, bagaimanapun termasuk ruang lingkup hukum perdata. Esensi dalam transaksi perbankan tersebut adalah adanya suatu perikatan yang lahir dari suatu perjanjian, sehingga permasalahan hukum utama dalam transaksi perbankan melalui internet banking adalah permasalahan “kontrak”,

dimana semua transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah semata-mata berdasarkan hukum perjanjian yang konvensional⁶⁷.

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Berdasarkan rumusan tersebut ditegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya pada orang lain, sehingga lahir kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih pihak kepada satu atau lebih pihak lain. Perjanjian dibuat dengan pengetahuan dan kehendak bersama dari para pihak, dengan tujuan untuk menciptakan atau melahirkan kewajiban pada salah satu pihak atau kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut.

Untuk sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata diperlukan empat syarat, yaitu :

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Kesepakatan dalam perjanjian merupakan perwujudan dari kehendak dua atau lebih pihak dalam perjanjian mengenai apa yang mereka kehendaki untuk dilaksanakan, bagaimana cara melaksanakannya, dan siapa yang harus melaksanakan. Pada dasarnya sebelum para pihak sampai pada kesepakatan mengenai hal-hal tersebut, maka salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut akan menyampaikan terlebih dahulu suatu pernyataan

⁶⁷Tri Widiyono. 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia. Jakarta, hal. 214.

mengenai apa yang dikehendaki oleh pihak tersebut dengan segala macam persyaratan yang mungkin dan diperkenankan oleh hukum untuk disepakati oleh para pihak⁶⁸.

Di dalam transaksi perbankan melalui internet banking, yang menjadi subyek perjanjian adalah nasabah dan bank, sedangkan obyek perjanjian adalah layanan internet banking. Sebelum nasabah menjadi nasabah internet banking, terlebih dahulu harus mendaftar untuk menjadi nasabah internet banking. Nasabah dapat melakukan pendaftaran layanan internet banking dengan memenuhi dan menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan pihak bank, yang tertulis dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan layanan internet banking. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku biasanya dituangkan dalam bentuk formulir. Di dalam layanan internet banking, perjanjian baku dapat dilihat dalam *screen* ATM dari bank yang bersangkutan, situs internet bank yang bersangkutan, atau dalam bentuk formulir yang dapat diperoleh dari kantor cabang bank yang bersangkutan.

⁶⁸Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003, *Seri Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal 94.

Kesepakatan antara para pihak dalam layanan internet banking memang berbeda dengan kesepakatan pada umumnya, karena di dalam layanan internet banking, nasabah harus menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian baku yang dibuat oleh bank, sehingga tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada nasabah untuk melakukan negosiasi atas syarat dan ketentuan tersebut. Meskipun demikian bagi nasabah yang sudah setuju dengan syarat dan ketentuan tersebut, maka dianggap bahwa nasabah tersebut telah melakukan kesepakatan dengan pihak bank untuk menjadi nasabah internet banking dan harus mematuhi syarat dan ketentuan yang terdapat didalamnya.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat pikiran adalah cakap oleh hukum. Kecakapan bertindak dalam banyak hal berhubungan dengan masalah kewenangan bertindak dalam hukum. Meskipun kedua hal tersebut secara prinsipil berbeda, namun dalam membahas masalah kecakapan bertindak yang melahirkan suatu perjanjian yang sah, maka masalah kewenangan untuk bertindak juga tidak dapat dilupakan. Jika masalah kecakapan untuk bertindak berkaitan dengan masalah kedewasaan dari orang perseorangan yang melakukan suatu

tindakan atau masalah hukum, masalah kewenangan berkaitan dengan kapasitas orang perseorangan tersebut bertindak atau berbuat dalam hukum. Di dalam Pasal 1330 KUH Perdata disebutkan orang yang tidak cakap untuk melakukan perjanjian, yaitu :

- a) Orang-orang yang belum dewasa;
- b) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan;
- c) Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Di dalam hal ini, sejalan dengan persamaan hak antara laki-laki dan perempuan, baik yang sudah menikah maupun yang belum menikah, maka ketentuan ini menjadi tidak berarti lagi⁶⁹.

Setiap pihak yang akan melakukan hubungan hukum, termasuk untuk membuat kesepakatan atau perjanjian harus terlebih dahulu memastikan bahwa lawan pihak terhadap siapa perbuatan hukum atau perjanjian akan disepakati adalah cakap untuk bertindak dalam hukum. Begitu pula di dalam layanan internet banking, pihak bank harus memastikan bahwa nasabah yang akan mendaftar sebagai nasabah internet banking adalah cakap dalam membuat perjanjian yakni dengan menetapkan syarat dan ketentuan pendaftaran dalam

⁶⁹ Ibid :126

perjanjian baku mengenai kecakapan seseorang dalam membuat suatu perikatan, sehingga dimulai dari pendaftaran, pengaktifan, hingga transaksi perbankan yang dilakukan dalam layanan internet banking hanya dapat dilakukan oleh orang yang cakap melakukan perjanjian. Ini berarti semua nasabah yang menjadi nasabah internet banking adalah orang yang cakap melakukan perjanjian yang memiliki kewenangan bertindak dalam hukum.

3) Suatu hal tertentu

KUH Perdata menjelaskan maksud hal tertentu dengan memberikan rumusan dalam Pasal 1333 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok perjanjian berupa suatu kebendaan yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah kebendaan tidak tentu, asal jumlah itu kemudian hari dapat ditentukan atau dihitung. Suatu hal tertentu artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan. Barang yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya⁷⁰.”

Didalam perjanjian antara pihak bank dengan nasabah dalam layanan internet banking, sedikitnya harus ditentukan dalam isi perjanjian mengenai jenis layanan internet banking, pihak-pihak

⁷⁰R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Inter Masa, Jakarta, 1996, Hal: 19.

dalam layanan internet banking, hak dan kewajiban para pihak dalam layanan internet banking apabila terjadi perselisihan, sehingga apabila terjadi perselisihan antara para pihak di kemudian hari dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak. Sesuatu yang belum pasti ditentukan tidak dapat dijadikan obyek perjanjian. Perjanjian hanya sah dan mengikat jika obyeknya berupa kebendaan telah ditentukan jenisnya.

4) Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal adalah dalam arti isi dari perjanjian itu sendiri menggambarkan tujuan yang hendak dicapai, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Di dalam Pasal 1337 KUH Perdata dinyatakan bahwa “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum”. Rumusan tersebut memberikan pengertian bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang, hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum yang dilarang. Hal ini berkaitan dengan isi perjanjian yang dilakukan para pihak dalam layanan internet banking. Isi perjanjian yang disepakati para pihak dalam layanan internet banking harus mengandung suatu sebab yang halal, dalam

arti isi perjanjian itu menggambarkan tujuan yang hendak dicapai dan tidak mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Syarat-syarat sahnya perjanjian yang telah dikemukakan di atas merupakan syarat subyektif dan syarat obyektif dari perjanjian.

Syarat subyektif terdiri dari syarat pertama dan kedua, sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat obyektif. Pakar-pakar hukum Indonesia berpendapat bahwa apabila persyaratan subyektif perjanjian tidak dipenuhi, tidak mengakibatkan batalnya perjanjian, tetapi perjanjian hanya dapat dibatalkan melalui putusan pengadilan. Sementara itu, apabila persyaratan yang menyangkut obyek perjanjian tidak dipenuhi, perjanjian tersebut batal demi hukum.

Didalam layanan internet banking, setiap nasabah yang menjadi nasabah internet banking mendapatkan *User ID* dan *PIN (Personal Identification Number)* yang merupakan kode rahasia dan kewenangan pengaaguna yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan sebagai verifikasi pada saat nasabah internet banking akan melakukan transaksi perbankan untuk menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan nasabah, sehingga semua transaksi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan rumusan Pasal 1315 KUH

Perdata yang menyebutkan “Pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkan suatu janji selain untuk dirinya sendiri.” Berdasarkan rumusan tersebut dapat diketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu, subyek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri atau yang lebih dikenal dengan asas personalia.

Perjanjian menganut sistem terbuka, di mana setiap pihak yang melakukan perjanjian diberikan kebebasan yang sebebas-bebasnya melakukan perjanjian asalkan tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Ini artinya perjanjian menganut asas kebebasan berkontrak yang menyatakan bahwa para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang. Pasal-pasal dari hukum perjanjian merupakan hukum pelengkap. Pasal-pasal itu boleh dikesampingkan apabila dikehendaki oleh para pihak yang membuat perjanjian, mereka diperbolehkan membuat ketentuan sendiri yang menyimpang dari pasal-pasal hukum perjanjian⁷¹.

⁷¹*Ibid: 13*

Di dalam layanan internet banking, perjanjian antara pihak bank dengan nasabah berbeda dengan perjanjian pada umumnya. Pihak bank telah membuat syarat dan ketentuan yang dibakukan pada suatu formulir perjanjian (dalam hal ini termasuk syarat dan ketentuan yang terdapat dalam *screen* ATM dari bank yang bersangkutan dan situs internet bank yang bersangkutan) untuk disetujui oleh nasabah, dengan hampir tidak memberikan kebebasan kepada pihak nasabah untuk melakukan negosiasi atas syarat dan ketentuan tersebut. Meskipun demikian, bagi nasabah yang sudah setuju dengan syarat dan ketentuan tersebut yang secara sukarela telah mengikatkan diri, maka dianggap bahwa nasabah tersebut telah melakukan kesepakatan dengan pihak bank.

Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Sebagai perjanjian yang dibuat secara sengaja atas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang telah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendaki oleh mereka⁷². Pada layanan internet banking, nasabah dan bank yang setuju dan sepakat menggunakan layanan internet banking harus mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam

⁷² Ibid :59

perjanjian, karena syarat dan ketentuan tersebut bersifat mengikat dan sah demi hukum. Dalam hal salah satu pihak didalam perjanjian tidak melaksanakannya, maka pihak lain dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan merupakan wujud dari aturan yang menjadi landasan hukum dalam bidang perbankan, yang menjadi hukum positif perbankan di Indonesia. Di Indonesia, masalah-masalah yang terkait dengan bank diatur dalam undang-undang ini, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan transaksi perbankan melalui internet banking. Di dalam Undang-Undang Perbankan diatur beberapa hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan melalui internet banking, antara lain mengenai pengertian pengertian yang berhubungan dengan perbankan, jenis dan usaha bank, pembinaan dan pengawasan bank, serta mengenai rahasia bank.

Di dalam Pasal 1 Undang-Undang Perbankan dinyatakan 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. Di samping memberikan uraian tentang bank, juga di dalam ketentuan itu diberikan definisi perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berdasarkan dua definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengertian bank dan perbankan merupakan dua peristilahan yang berbeda. Pengertian bank lebih diorientasikan pada badan usahanya dan kegiatan bank, sementara pengertian perbankan lebih luas lagi di dalamnya meliputi kelembagaan dan cara serta proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Selanjutnya, di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perbankan dinyatakan bahwa menurut jenisnya, bank terdiri dari :

- 1) Bank Umum, yakni bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat, yakni bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan rumusan di atas, dapat dilihat bahwa jenis bank yang dapat menyelenggarakan dan menawarkan layanan internet banking kepada nasabahnya adalah Bank Umum, sedangkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pembagian jenis bank tersebut didasarkan pada segi fungsi bank, yang dimaksudkan untuk memperjelas ruang lingkup dan batas kegiatan yang diselenggarakannya.

c. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank

Masalah transaksi perbankan melalui internet banking sudah mendapat perhatian yang serius dari Bank Indonesia sebagai lembaga yang mempunyai tugas mengawasi bank-bank umum. Hal ini dapat dilihat dengan diberlakukannya Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank dan Undang-undang Nomor 19 tahun 2008 tentang penyempurnaan undang – undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Di dalam memberikan pelayanan jasa perbankan elektronik melalui teknologi sistem informasi, pihak bank diwajibkan memiliki sistem kontrol dan pengamanannya yang memadai serta efektif terhadap

teknologi sistem informasi. Hal tersebut diperlukan mengingat transaksi perbankan dilakukan sendiri oleh nasabah. Selain itu, dengan tersedianya sistem kontrol dan pengamanan yang memadai, kelangsungan operasional serta kerahasiaan dan integritas data dapat tetap terjaga. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan timbulnya risiko yang diakibatkan oleh penyelenggaraan teknologi sistem informasi oleh bank. Penggunaan teknologi sistem informasi ini diatur lebih jelas dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, dan untuk lebih jelasnya maka terdapat istilah-istilah yang dalam hal ini termuat dalam Pasal 1, antara lain :

- 1) Bank adalah Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan,
- 2) Teknologi Sistem Informasi adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya,
- 3) *Disaster & Recovery Plan* adalah suatu rencana penanggulangan yang telah teruji untuk menjamin kelangsungan kegiatan usaha

bank dan pemulihannya apabila terjadi gangguan atau bencana terhadap teknologi sistem informasi.

Mengenai kedudukan bank yang akan menyelenggarakan teknologi sistem informasi diatur dalam Pasal 2 Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995, yaitu:

- 1) Bank dapat menyelenggarakan teknologi sistem informasi sendiri atau menggunakan jasa pihak lain di dalam negeri.
- 2) Bagi kantor cabang dari bank yang kantor pusatnya berkedudukan di Indonesia yang beroperasi di luar negeri tunduk pada ketentuan Ayat (1) dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku di Negara setempat.
- 3) Khusus bagi kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri diperkenankan menggunakan jasa pihak lain di luar negeri dengan syarat :
 - a) Teknologi sistem informasi tersebut dilakukan oleh kantor bank yang sama atau kelompok perusahaan dari bank yang dimaksud;
 - b) Tetap memperhatikan kerahasiaan bank;
 - c) Tidak mengganggu efektivitas dan efisiensi administrasi kantor bank yang bersangkutan.

Di dalam situs Internet Banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk juga dinyatakan sebagai berikut: “PT Bank Mandiri (Persero) Tbk akan

menjaga kerahasiaan data pengguna Internet Banking Mandiri, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga”⁷³.



⁷³<http://www.bankmandiri.co.id>

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan pada uraian dan pembahasan yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Proses pelaksanaan transaksi perbankan melalui internet banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Proses transaksi internet banking bisa dilakukan melalui MIB dan Livin by Mandiri. Transaksi perbankan melalui internet banking sampai saat ini belum diatur secara khusus dalam sistem perundang-undangan di Indonesia, namun kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *internet banking* dengan cara menafsikan peraturan-peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *internet banking* atau mengaitkan peraturan satu dengan peraturan lainnya. Pengaturan mengenai transaksi perbankan melalui *internet banking* yang ada saat ini masih belum dapat menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak, baik untuk pihak bank maupun nasabah. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan oleh pemerintah,

namun substansi dari peraturan-peraturan yang ada belum menunjukkan adanya upaya perlindungan hukum yang optimal bagi para pihak. Sudah terdapat kesesuaian dari peraturan-peraturan mengenai transaksi perbankan melalui internet banking yang ada, namun instrumen perlindungan hukum yang ada masih kurang. Ketentuan hukum dari peraturan-peraturan tersebut juga belum mencerminkan perlindungan hukum yang komprehensif, di mana perlindungan hukum masih bersifat parsial yang terletak di berbagaimacam perundang-undangan. Peraturan yang ada belum menggalang suatu peraturan yang adil karena belum mencerminkan asas keseimbangan, dimana idealnya pembentukan aturan tersebut harus mencerminkan hak dan kewajiban yang seimbang di antara para pihak yang terkait. Diperlukan peraturan khusus yang bersifat komprehensif dalam sistem perundang-undangan di Indonesia yang mengatur tentang transaksi perbankan melalui internet banking.

2. Manfaat dari transaksi perbankan melalui internet banking bank Mandiri adalah memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi secara cepat, kapan saja dan dimana saja karena fitur layanannya lengkap yang mudah dipahami bahkan yang baru pertama kali menggunakannya.
3. Kendala dan solusi dalam melakukan transaksi perbankan melalui internet banking adalah nasabah tidak perlu mengawatirkan keamanan menyimpan dananya di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan

mengaktifkannya menggunakan internet banking karena dilengkapi dengan user ID dan password yang merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaanya ada pada nasabah. Internet banking sebagai inovasi dari produk perbankan yang memanfaatkan teknologi sistem informasi untuk memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan juga memiliki dampak risiko timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan sengketa antara para pihak kemudian hari, salah satunya permasalahan hukum menyangkut keamanan sistem informasi. Sengketa antara para pihak yang timbul dari permasalahan hukum tersebut dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati para pihak, apakah penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan (litigasi) ataupun di luar pengadilan (non litigasi). Perjanjian yang telah disepakati bersama merupakan undang-undang bagi yang membuatnya, sehingga yang dijadikan dasar hukum dalam upaya penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratordari para pihak, dan cara penyelesaian sengketa yang ditempuh sepenuhnya diserahkan kepada masing-masing pihak untuk memperoleh putusan yang seadil-adilnya.

B. Saran

1. Pemerintah perlu membuat peraturan khusus dalam sistem perundang-undangan di Indonesia yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking, mengingat kebutuhan perbankan Indonesia akan peraturan yang bersifat komprehensif yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini perlu dilakukan sebagai upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi para pihak agar tercipta kepastian hukum dan keadilan.
2. Pemerintah perlu membuat standarisasi dalam aplikasi internet banking bagi bank yang menyelenggarakan internet banking serta beberapa prinsip sistem keamanan yang ada pada internet banking. Kehadiran internet banking memang telah memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan, baik bagi pihak bank sebagai penyelenggara layanan internet banking maupun nasabah sebagai pengguna layanan internet banking. Namun, kelebihan-kelebihan ini akan menjadi berkurang tatkala sistem keamanan dalam transaksi tidak terjamin.
3. Nasabah sangat tidak diperkenankan memberitahukan User ID dan Password kepada siapapun demi menjaga keamanan dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab karena itu sudah menjadi dokumen rahasia nasabah itu sendiri.

4. Selain dibutuhkan sistem pengamanan dari segi hukum, dari segi teknologi pihak bank yang menyelenggarakan layanan internet banking sangat perlu meningkatkan sistem pengamanan yang handal, mengingat bank bekerja dengan dana dari simpanan masyarakat atas dasar kepercayaan.
5. Untuk nasabah yang menginginkan internet banking sebaiknya berusaha memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang layanan internet banking untuk memperhitungkan terlebih dahulu secara matang mengenai pilihannya sebelum mendaftar menjadi nasabah internet banking dengan memperhitungkan kelebihan dan kekurangan yang ada, serta risiko yang mungkin terjadi dan konsekuensi apa yang mungkin ditimbulkan. Hal ini perlu dilakukan agar jika terjadi suatu permasalahan hukum dalam internet banking, nasabah mengetahui upaya apa yang harus dilakukan, sehingga kerugian yang terjadi tidak lebih besar jika sejak awal diupayakan pencegahan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencurian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.
- Abdullah Siddiq, *Asas-asas Hukum Islam*, Wijaya Press, Jakarta, 1982.
- Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Wijaya Press, Jakarta, 1996
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah*, BPFE, Yogyakarta, 2009.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2005.
- Kristian dan Yopi Gunawan, *Sekelumit tentang Penyadapan dalam Hukum Positif di Indonesia*, Nuansa Aulia, Bandung, 2013.
- Lukma Santoso, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011.
- Mia Lasmi Wardiah, Juhaya S. Pradj., *Dasar-dasar Perbankan*, Pustaka Setia, Bandung, 2013.
- Mohamad Daud Ali, *Bangunan-bangunan Islam*, Bulan Bintang, Jakarta, 1968.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern (Buku 2)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, cet. ke-2, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Rimsky K. Judenesse, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia.*, Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 2002.

Santosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012.

Sri Soemantri M, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Penerbit Alumni, Bandung, 2007.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012.

Surayin, *Analisis Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Yrama Widya, Bandung, 2005

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2008.

Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.

Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015.

Yosua Ananda Hasian, *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk*, *Media Hukum*, II, hlm.41, Jakarta, 2015.

Yusnaini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta*, *Media Hukum*, II, Jakarta, 2010.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang No.4 Tahun 2003 tentang Perbankan

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998, tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

JURNAL

Ari Hidayat, *Tinjauan Yuridis terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Indonesia*, 2017. Skripsi, Diakses pada tanggal 03 Januari 2021. <http://repository.unissula.ac.id/7307/>

Andi Fanano, *Tinjauan Terhadap Panduan Pengamanan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank yang dikeluarkan Bank Indonesia*, 2004. Diakses pada tanggal 08 September 2021. <http://www.lkht.net>.

Arie Siti Sundari, *Hukum Bidang Perbankan Sebagaimana Dimaksud Dalam Dictum*, 2011. Diakses pada tanggal 04 Januari 2021. <http://www.bphn.go.id/data/documents/kpd-2011-1.pdf>.

Aziz Zakaria, *Analisis Pengaruh Penerapan Internet Banking terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia*, 2012. (Skripsi Sarjana diterbitkan, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia), hal. 11-14.

Kominfo, *Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia 2019-2020*. Diakses pada tanggal 24 Juli 2021. Surel: https://www.kominfo.go.id/detail/berita_satker

Mandalamaya, *Pengertian Internet Banking*. Diakses pada tanggal 04 Juli 2021. <https://www.mandalamaya.com/pengertian-internet-banking/>

Paulina Kasih, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terhadap Peredaran Barang Palsu Tahun 2016*, Diakses pada tanggal 15 Juli 2021. <http://e-journal.uajy.ac.id/11594/1/Jurnal.pdf>

Ratna Suryani, *Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Indonesia Tahun 2008*. Skripsi, Diakses pada tanggal 03 Januari 2021. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/8184/Tinjauan-yuridis-terhadap-transaksi-perbankan-melalui-internet-banking-di-Indonesia>

Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming Tahun 2017)*. Tesis, Diakses pada tanggal 14 Juli 2021. Surel: <https://dspace.uui.ac.id/-handle/123456789/9160>

Rildayanti Medita, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Internet Banking*, 2014. Skripsi, <https://core.ac.uk/download/pdf/35390919.pdf?repositoryId=886>

Sandy S. Nangin, *Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking di Indonesia Berdasarkan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Tahun 2018*. Diakses pada tanggal 02 Januari 2021. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/21401/0>

Tofa Hari Setiadi, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Internet Banking yang Disebabkan oleh Intervensi Pihak Lain*, 2017. Diakses pada tanggal 12 Juli 2021. <http://ejournal.uajy.ac.id/11599/2/1HK10993.pdf>

Utari, Dian Tresna, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana Di Bank di Atas 2 (Dua) Milyar yang Tidak Dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)*, 2017. Tesis, Diakses pada tanggal 12 November 2021 <http://repository.untagsby.ac.id/id/eprint/1691>.

INTERNET

Budi Rahardjo, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, 01 September 2021, <https://www.indocisc.com>

<http://www.pengertianartidefinisi.com/2015/10/pengertian-hukum-yuridis/>.
Diakses pada tanggal 09 Agustus 2021, pukul 14:00 WIB.

KBBI. <http://www.id/bank>. Diakses pada tanggal 1 September 2021

<https://www.bi.go.id/id>

<https://bankmandiri.co.id>

<http://www.cert.or.id>