

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA  
INTERNET BANKING**

**TESIS**

**ISTALAMA RAMADHINI  
0706176744**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM MAGISTER KENOTARIATAN  
DEPOK 2009**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA  
INTERNET BANKING**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Kenotariatan**

**ISTALAMA RAMADHINI  
0706176744**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM MAGISTER KENOTARIATAN  
DEPOK 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : ISTALAMA RAMADHINI

NPM : 0706176744

Tanda Tangan :

Tanggal : 7 Juli 2009



## HALAMAN PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Istalama Ramadhini  
NPM : **0706176744**  
Program Studi : Magister Kenotariatan  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kenotariatan pada Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : H. Aad Rusyad Nurdin, S.H., M.Kn. (  )

Penguji : Dr. Drs. Widodo Suryandono, S.H., M.H. (  )

Penguji : Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M. (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 7 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan anugerahnya sehingga penelitian dengan topik tinjauan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan.

perkembangan teknologi dalam bidang perbankan saat ini telah memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Bank Mandiri memberikan suatu layanan perbankan elektronik kepada nasabahnya, yaitu internet banking. Dengan menggunakan fasilitas internet banking, nasabah memperoleh manfaatnya dalam melakukan transaksi perbankan. Namun dalam praktiknya ternyata kemudahan tersebut membawa telah menimbulkan dampak akan resiko dalam penggunaan internet banking seperti kesalahan mengetik nomor rekening yang dituju dalam transfer dana, atau kesalahan yang dilakukan karyawan bank, dan bahkan adanya keterlibatan pihak ketiga yang dengan sengaja melakukan tindak pidana perbankan. Berdasarkan hal tersebut timbul suatu permasalahan hukum yakni bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank apabila terjadi suatu permasalahan dalam penyelenggaraan internet banking dengan ketentuan perundang-undangan perbankan di Indonesia, khususnya mengenai penyelenggaraan sistem informasi elektronik dalam bidang perbankan. penelitian ini merupakan salah satu upaya penulis untuk menjawab permasalahan tersebut diatas.

Upaya penyelesaian tesis ini tidal lepas dari bantuan dan dorongan semangat dari banyak pihak . Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang tidak terkira kepada:

- 1) Bp. H. Aad Rusyad Nurdin, S.H., M.Kn., dosen pembimbing, yang telah membimbing, menyediakan waktu dan kesabarannya. Bp. Dr. Drs. Widodo Suryandono, S.H., M.H., selaku Ketua Program Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Bp. Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M.,

serta seluruh staf pengajar, karyawan, dan rekan-rekan civitas academia yang membuat suasana belajar menjadi lebih menarik.

- 2) Keluargaku tercinta, papa dan mama terimakasih atas dukungan, kesabaran, dan doa, ananda persembahkan yang terbaik selalu untuk papa dan mama, adik-adikku tersayang, Istiara Madyasari, S.Kom., Abizar Alghifari, S.E., Syifa Caroline Maharani Rustam untuk keceriaan yang selalu diberikan sebagai penghibur hati, Shafa Marwa Shaltsabiilla yang lucu, serta seluruh keluargaku.
- 3) Untuk Iwan B.S, S.H. terimakasih atas kesabaran dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan ini.
- 4) Teman-temanku tia, anisa, alice, adhi, kak adhi, mbak amel, mbak dewi, mbak ivone, pak rizal, novant, dan teman-teman angkatan 2007 yang tidak dapat disebutkan satu persatu sukses selalu untuk kita, dan para responden penelitian yang telah bersedia membantu memberikan data dan menyediakan waktu untuk berdiskusi dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis merasa bahwa penelitian ini merupakan suatu pekerjaan yang membutuhkan kesabaran, ketekunan serta ketelitian yang besar. oleh karena itu tanpa berkat dan ridho Allah yang maha pengasih, dorongan dan semangat dari keluarga yang penulis sayangi, orang yang penulis cintai, serta bantuan semua pihak terkait, rasanya tidak mungkin penelitian ini dapat diselesaikan. semoga segala budi baik serta bantuan yang diberikan tersebut memperoleh limpahan pahala dari Allah dan semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat, bangsa, dan negara serta dapat memenuhi fungsi dan tujuannya.

Penulis,

Istalama Ramadhini

## ABSTRAK

Nama : Istalama Ramadhini  
Program Studi : Magister Kenotariatan  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking

Bank Mandiri pertamakali memperkenalkan layanan internet banking pada masyarakat pada tahun 2002. Internet banking merupakan bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, dalam internet banking terdapat hak dan kewajiban antara nasabah dan bank karena didasarkan pada suatu perjanjian. Jika terjadi konflik maka Perlindungan hukum dalam layanan internet banking didasarkan pada perlindungan langsung atau tidak langsung, perlindungan data pribadi nasabah, perlindungan manajemen resiko dan transparansi produk bank, serta perlindungan dalam hal terjadi sengketa akibat layanan internet banking, disamping itu terdapat juga pertanggungjawaban bank terhadap nasabah apabila terjadi permasalahan dalam layanan internet banking. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan dengan data-data yang bersifat yuridis-normatif yang ditambahkan dengan wawancara yang dilakukan oleh pihak terkait dengan masalah internet banking. hasil penelitian ini berbentuk eksplanatoris-analitis karena analisa datanya menggunakan metode deskriptif yang bersifat kualitatif.

**Kata kunci:**

Internet banking, perjanjian, perlindungan hukum

## ABSTRAC

Nama : Istalama Ramadhini  
Program Studi : Magister Kenotariatan  
Judul : Customer Law Protection for Internet Banking Service

The first time Mandiri bank introduce internet banking features to public in 2002. Internet banking is one of internet media utilization by bank to promote and also to make a transaction online, in the internet banking utilization, there are also right and obligation between customer and bank because it was assumed in an agreement. If there is a conflict happened so the law protection in internet banking sevice assumed on direct protection and indirect protection, protection of customer private database, protection of risk management and bank product transparency, and also give the customer protection if it consist dispute arising be out of the internet banking services, beside that also be found bank responsibility to the customer, if there is dispute arising in consequence of internet banking services. This research was done by using literature research method with normative-juridical characteristic data which interview the internet banking interrelation. The form of this research is analytical-explanatory because the analitical datas using qualitative description method.

keyword:  
Internet banking, agreement, law protection



## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
	<b>B. Pokok Permasalahan.....</b>	<b>7</b>
	<b>C. Tujuan Penulisan.....</b>	<b>7</b>
	<b>D. Metode Penelitian.....</b>	<b>8</b>
	<b>E. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II</b>	<b>PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK PENGUNA LAYANAN INTERNET BANKING</b>	
	<b>A. Tinjauan Umum Elektronik Banking Dan Internet Banking.....</b>	<b>11</b>
	<b>1. Elektronik Banking</b>	
	<b>1.1. Pengertian Elektronik Banking.....</b>	<b>11</b>
	<b>1.2. Perjanjian Elektronik Banking.....</b>	<b>13</b>
	<b>1.3. Fungsi Elektronik Banking.....</b>	<b>18</b>
	<b>1.4. Tujuan Elektronik Banking.....</b>	<b>19</b>
	<b>1.5. Manfaat Elektronik Banking.....</b>	<b>20</b>
	<b>1.6. Resiko Elektronik Banking.....</b>	<b>21</b>
	<b>1.7. Pengaturan Elektronik Banking.....</b>	<b>22</b>

1.8.	<b>Jenis-jenis Elektronik</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>23</b>
<b>2.</b>	<b>Internet Banking</b>	
2.1.	<b>Pengertian Internet</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>25</b>
2.2.	<b>Tujuan Penggunaan Internet</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>26</b>
2.3.	<b>Manfaat Internet</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>27</b>
2.4.	<b>Tipe dan Jenis Layanan Internet</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>33</b>
2.5.	<b>Aspek Keamanan Internet</b>	
	<b>Banking.....</b>	<b>35</b>
2.6.	<b>Konvergensi Hukum dan</b>	
	<b>Teknologi Informasi.....</b>	<b>41</b>
2.7.	<b>Cyber Crime.....</b>	<b>42</b>
2.8.	<b>Pengaturan Internet Banking di</b>	
	<b>Indonesia.....</b>	<b>45</b>
<b>B.</b>	<b>TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM</b>	
	<b>TERHADAP NASABAH PENGGUNA JASA LAYANAN</b>	
	<b>INTERNET BANKING</b>	
B.1.	<b>Hak dan Kewajiban Dalam</b>	
	<b>Pelaksanaan Internet Banking.....</b>	<b>50</b>
B.2.	<b>Perlindungan Hukum</b>	
	<b>Terhadap Nasabah.....</b>	<b>58</b>
B.3.	<b>Pertanggungjawaban Bank</b>	
	<b>Menurut Ketentuan Undang-undang</b>	
	<b>No. 11 Tahun 2008 Tentang</b>	
	<b>Transaksi Elektronik.....</b>	<b>75</b>

**BAB III**

**PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>82</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>85</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kompetensi adalah suatu kata yang tidak akan pernah hilang dari catatan para pengelola bank. Tingginya tingkat kompetisi yang dihadapi oleh bank datang tidak hanya dari sesama bank namun banyak pihak lain yang bersama-sama menggarap ladang bank. Mereka adalah koperasi pasar, koperasi simpan pinjam, bank-bank lainnya, dan bahkan lembaga swadaya masyarakat pun juga ikut serta dalam kegiatan menerima tabungan dan menyalurkan kredit.<sup>1</sup>

Menurut ketentuan Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (untuk selanjutnya disebut UU Perbankan), yang dimaksud dengan bank adalah :<sup>2</sup>

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak “

Atau secara sederhana menurut Kasmir, dapat diuraikan sebagai berikut:

“Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Sedangkan lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau keduanya menghimpun dan menyalurkan dana”.<sup>3</sup>

Dari bunyi pasal dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bank

---

<sup>1</sup> Purwanto Waluyo, info bank mei 1997, <http://www.kompas.com/php/>, diakses tanggal 4 desember 2008, 11.45.

<sup>2</sup> Indonesia 1, Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, Undang-undang Tentang Perbankan, LN Tahun 1998 No 1, pasal 1 Ayat 2

<sup>3</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hal 11.

merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyalurannya akan kembali pada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat dan juga sebagai intermediasi dana untuk menggerakkan dunia bisnis dan mempunyai tugas sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan.

Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan dari usaha yang dijalankannya, sebaliknya sebagai lembaga keuangan, bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan usahanya. Hal itu merupakan dua fungsi bank yang tidak dapat dipisahkan.

Selanjutnya dalam ketentuan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan pasal 3 dan 4 (untuk selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan) menyebutkan fungsi dan tujuan perbankan Indonesia, yaitu :<sup>4</sup>

1. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.
2. Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dengan demikian fungsi perbankan Indonesia tidak hanya sekedar sebagai wadah penghimpun dan penyalur dana masyarakat atau perantara penabung dan investor tetapi fungsinya juga diarahkan kepada peningkatan taraf hidup orang banyak menjadi lebih baik dan sejahtera daripada sebelumnya. Dengan mempertahankan prinsip tersebut, maka diharapkan perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya akan melindungi kepentingan masyarakat penyimpan dana khususnya serta menunjang kegiatan ekonomi pada umumnya, bahkan lembaga perbankan dituntut untuk menciptakan stabilitas nasional dalam arti yang seluas-luasnya.<sup>5</sup>

Dalam melakukan operasinya di dunia masyarakat yang semakin luas dan kompleks ini, banyak industri-industri yang menggunakan teknologi inovatif salah satunya adalah industri perbankan. Seperti banyaknya industri yang penting,

<sup>4</sup> Indonesia 1, Op. Cit, pasal 3 dan 4.

<sup>5</sup> Zulfi Chairi, SH, "Kepailitan Terhadap Bank Di Bawah Pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional." <<http://library.usu.ac.id/download/fh/perdata-zulfichairi2.pdf>> : hal 2-3, 8 Maret 2007.

lembaga-lembaga keuangan juga telah bereksprimen dengan teknologi yang mana hal tersebut telah menghasilkan sistem pemberian jasa dan layanan yang dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabahnya. Salah satu fasilitas pelayanan jasa perbankan yang sekarang gencar dilakukan adalah dengan memanfaatkan “Sistem Teknologi Informasi (STI)” atau yang disebut *electronic banking*.<sup>6</sup>

Teknologi sistem informasi adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya.<sup>7</sup> Penggunaan *electronic banking* dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi usaha perbankan, tetapi *electronic banking* juga mengandung resiko yang dapat merugikan kepentingan baik nasabah ataupun pihak bank.

Teknologi informasi, yang perkembangannya semakin pesat dikalangan perbankan dalam sistem informasi manajemen serta merupakan sistem perbankan yang dapat meningkatkan jangkauan dan kecepatan layanan serta kemudahan dalam bertransaksi dengan bank. Ada banyak jenis layanan *electronic banking* yang ditawarkan oleh pihak perbankan diantaranya adalah *Automated Teller Machine (ATM)*, *Home Banking*, *Internet Banking* serta *Mobile Banking* yang merupakan terobosan baru layanan perbankan yang praktis tanpa banyak buang waktu melalui telepon, serta memberikan kesempatan bagi para nasabah untuk berhubungan dengan bank selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke bank dan menunggu antrian pelayanan perbankan. Pelayanan jasa perbankan memang memberikan banyak manfaat bagi nasabah.<sup>8</sup> Meskipun pelaksanaan transaksi elektronik sudah berjalan, namun belum adanya suatu peraturan yang mengatur secara tegas terhadap pelaksanaan

---

<sup>6</sup> Bank Indonesia 1, Surat Edaran Bank Indonesia tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Oleh Bank. SEBI No. 27/9/UPPB Tanggal 31 Maret 1995 dan Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SKDBI No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31 Maret 1995.

<sup>7</sup> Bank Indonesia 2, Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SKDBI No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31 Maret 1995, pasal 1 ayat2.

<sup>8</sup> Adam Srihono, “Pengamanan Pelayanan Jasa Perbankan elektronik dan Jaringan Komunikasi Data”, Pengembangan Perbankan, No. 55 (September-Oktober, 1995), hal. 66-68.

transaksi elektronik di Indonesia. Dibutuhkan suatu peraturan yang mengatur mengenai transaksi elektronik yang mencakup aspek-aspek sistem keamanan dalam bertransaksi secara elektronik dan pembuktian yang juga merupakan masalah dalam pelaksanaan *mobile banking* dan *internet banking* karena sifat dari transaksi elektronik tersebut adalah *paperless* atau tanpa kertas. Di Indonesia saat ini sudah terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus mengenai *electronic banking*, yaitu Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (untuk selanjutnya disebut dengan Undang-Undang ITE). Sehingga dengan adanya undang-undang ini dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah pengguna layanan perbankan dalam bertransaksi melalui *internet banking* atau *mobile banking*. Penggunaan *electronic banking* dimungkinkan oleh pasal 6 huruf n Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dan kemudian oleh SEBI No. 27/9/UPPB dan SKDBI No. 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh bank. Sedangkan hubungan bank dan nasabah didasarkan pada perjanjian pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.<sup>9</sup> Dalam hal produk dan layanan yang diberikan oleh bank, bank wajib memberikan informasi yang terbuka atas produk dan layanannya tersebut. Penyediaan informasi ini lebih lanjut di atur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Saat ini, bank tidak melulu berfungsi sebagai tempat menabung atau tempat mendapatkan kredit modal kerja, melainkan berkembang pada fungsi kegiatan perbankan yang lain.<sup>10</sup> Ritme hidup nasabah yang membutuhkan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan menuntut pihak bank memberi layanan perbankan yang cepat dan efisien, sekaligus aman. Namun, tidak jarang para nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi perbankan. Entah kesalahan pengetikan, ketidaktahuan akan panduan transaksi, kecerobohan dalam melakukan transaksi, dan lain-lain yang menyebabkan kerugian pada pihak

---

<sup>9</sup> Fahmi Amir, Konsekuensi dari Elektronik Banking, diakses tanggal 25 Januari 2009, pukul 22.40. [Http://:www.Tempo.com/php/\\_artikel](http://www.Tempo.com/php/_artikel).

<sup>10</sup> Sutarno. *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan pada Bank*. (Bandung: Alfabeta, 2004), hal.43..

nasabah itu sendiri.<sup>11</sup>

Jasa-jasa melalui *electronic 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 (*Electronic Funds Transfer*) yaitu pemindahan uang dengan elektronik. Pemakaian *electronic banking* ini dipandang sebagai alternatif yang tidak dapat dielakan akibat adanya sistem teknologi yang semakin maju dalam bidang perbankan.<sup>12</sup>

Selaras dengan tingkat efisiensi yang ditimbulkan oleh teknologi, kehadiran *electronic banking* telah menyebabkan tingkat efisiensi yang diterima bank cukup tinggi. Secara konvensional suatu bank membutuhkan dana yang cukup besar dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya.

Bahwa dengan adanya kemajuan teknologi tersebut terasa sekali mempengaruhi langsung satu sistem dalam perbankan, salah satunya adalah sistem transfer uang dari satu tempat ke tempat 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 *electronic banking* membutuhkan jaringan internet dan GSM serta operator telepon seluler sebagai perantara nasabah dengan 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 yang tidak diinginkan.

Maraknya layanan jasa melalui *electronic banking* yang ditawarkan oleh banyak bank kepada nasabahnya menghadirkan suatu pertanyaan bagi nasabahnya, apakah maraknya perbankan menawarkan layanan melalui *electronic*

---

<sup>11</sup> Rimsky Judisseno, *Sistem Moneter dan Perbankan*. (Jakarta: PT. Gramedia, 2002), hal 23.

<sup>12</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*. (Bandung: PT. Aditya Bakti, 2000), hal.20..



*banking* tersebut memang menguntungkan bank dan nasabahnya atau sekedar ingin memanfaatkan dana masyarakat yang masuk untuk berinvestasi ditekhnologi yang canggih ini. Selain itu semakin banyaknya bank yang menggunakan layanan melalui *electronic banking*, membuat nasabah bertambah bingung untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu penting untuk memilih kriteria *electronic banking* yang baik dan melakukan sosialisasi kepada nasabah bank tersebut.

Untuk itu, nasabah selaku pengguna *electronic banking*, harus mendapatkan perlindungan akan hak-haknya atas jasa yang diberikan oleh bank, karena selama ini sering sekali 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 nasabah. Nasabah dalam hal ini perlu dilindungi, baik secara langsung dan tidak langsung, dan apabila terjadi suatu permasalahan maka diperlukan suatu penyelesaian, diantaranya adalah dengan mediasi. Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui mediasi diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Rekomendasi.

Bank Mandiri ,Tbk adalah salah satu bank terbesar saat ini di Indonesia yang menawarkan sistem *electronic banking* yang diantaranya adalah *internet banking*, *mobile banking* ini kepada nasabahnya. Bank Mandiri melakukan terobosan ini guna mempermudah nasabahnya dalam memantau dananya di bank tersebut. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan nasabah bank Mandiri semakin berkembang dan semakin banyak.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat beberapa permasalahan hukum yang akan dikaji akibat kondisi yang ada yang merupakan fenomena hukum yang

terjadi dan dapat mewakili persoalan hukum yang serupa. Untuk itu dalam Tesis Ini Penulis akan membahas mengenai ” **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING**”.

## **B. Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menarik beberapa pokok permasalahan yang akan di kaji dan di analisa, antara lain adalah:

- 1) Bagaimana hak dan kewajiban nasabah dan bank dalam penggunaan *internet banking* ?
- 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah dan pertanggungjawaban bank jika terjadi kesalahan dalam transaksi *internet banking*?

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun yang menjadi tujuan penulisan tesis ini adalah untuk mengetahui bagaimana hak dan kewajiban yang timbul akibat adanya sistem *internet banking* serta untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank penggunaan layanan *internet banking*, dan bagaimana pertanggungjawaban bank jika terjadi kesalahan dalam transaksi.

## **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah metode penelitian yang dikenal dalam kepustakaan penelitian hukum (*legal research*) sebagai penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum tertulis, baik yang dituangkan dalam bentuk peraturan maupun literatur lainnya.<sup>13</sup>

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder., dan jenis-jenis bahan hukum yang penulis gunakan dalam penulisan ini antara lain :<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Sri Mamudji, dkk, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum.*, cet. 1.,(jakarta: Badan penerbit Universitas Indonesia, 2005), hal.1.

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet.3, (Jakarta:UI-Press, 1986), hal.12.

### 1. Bahan hukum primer

Dalam hal ini yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan antara lain Undang Undang No. 23 tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang No. 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Undang Undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ,SEBI No. 27/9/UPPB dan SKDBI No. 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh bank, serta Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SKDBI No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31 Maret 1995, Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

### 2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang isinya membahas bahan hukum primer, contohnya buku-buku, artikel, laporan-laporan penelitian dan berbagai karya tulis ilmiah lainnya yang membahas dan terkait dengan Akibat hukum serta keuntungan dan kerugian adanya *electronic banking*.

### 3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan hukum primer dan sekunder. Contohnya kamus, buku pegangan serta ensiklopedi yang semuanya dapat disebut bahan referensi (bahan acuan dan bahan rujukan).

Dalam penulisan ini, penulis mengumpulkan bahan hukum tersebut dengan alat pengumpulan data yaitu studi dokumen. hasil penelitian ini berbentuk eksplanatoris-analistis karena analisa datanya menggunakan metode deskriptif yang bersifat kualitatif. Untuk mendukung penulisan ini dilakukan juga wawancara dengan beberapa nara sumber.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Customer Service PT. Bank Mandiri, Tbk dan beberapa nasabah PT. Bank Mandiri Tbk.

## E. Sistematika Penulisan

Penulisan Tesis ini dibagi menjadi tiga bab, dimana pada setiap bab akan dibahas secara rinci sebagai bagian dari keseluruhan Tesis ini. Adapun susunan sistematika tesis ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan gambaran umum yang mengungkapkan latar belakang masalah yang mendasari penulisan ini, pokok permasalahan yang dihadapi penulis, metodologi penelitian yang dipergunakan serta uraian sistematika penulisan.

## BAB II PEMBAHASAN

- A. Dalam sub bab ini Penulis akan membahas mengenai Pelayanan Jasa Perbankan Elektronik.

Sub Bab ini Akan Membahas Mengenai perjanjian *electronic banking*, Prinsip-prinsip umum *electronic banking* yang didalamnya mencakup pengertian *electronic banking*, fungsi *electronic banking*, tujuan *electronic banking*, manfaat *electronic banking*, resiko *electronic banking* dan pengaturan *electronic banking*. Sedangkan dalam sub bab selanjutnya, akan dibahas khusus mengenai *internet banking* yang didalamnya mencakup pengertian *internet banking*, tujuan penggunaan *internet banking*, manfaat *internet banking*, tipe dan jenis layanan *internet banking*, aspek keamanan *internet banking*, konvergensi hukum dan teknologi informasi serta pengaturan *internet banking* di indonesia.

- B. Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Layanan Internet Banking.

Sub Bab Ini akan menganalisa mengenai hak dan kewajiban yang timbul dari adanya *internet banking* serta perlindungan hukum terhadap nasabah bank jika terjadi kesalahan dalam transaksi *internet banking*, dan bagaimana pertanggungjawaban bank menurut ketentuan dalam Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **BAB III PENUTUP**

Bab ini merupakan bab yang menguraikan kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dengan melihat pokok permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini.



**Universitas Indonesia**

## BAB II

### PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN INTERNET BANKING

#### A. TINJAUAN UMUM ELECTRONIC BANKING DAN INTERNET BANKING

##### 1. ELEKTRONIC BANKING

###### 1.1. Pengertian Elektronik Banking

*Electronic banking* adalah jasa bank yang disediakan untuk nasabahnya, yang diberikan dengan bantuan komputer dan media komunikasi elektronik.<sup>1</sup>

Dalam *Dictionary of Banking*, *Electronic banking* adalah

*"Banking transaction conducted via computerized system, effecting efficiency and lower cost"*.<sup>2</sup> Yang dalam terjemahan bebasnya berarti "transaksi perbankan dengan menggunakan sistem komputer, yang mengakibatkan efisiensi dan memperkecil biaya".

Menurut Thomas Fitch juga disebutkan bahwa *electronic banking* adalah:<sup>3</sup>

*"electronic banking is form of banking where funds are transferred through sn exchange of electronic signals between financial institution, rather than exchange of cash, check or other negotiable instruments"*.

Dari definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa perbankan elektronik pada dasarnya adalah suatu transaksi perbankan dengan

---

<sup>1</sup> Aji Puguh, "Penerapan Elektronik Banking tidak hanya karena faktor finansial", Topik dan Komentor, Pengembangan Perbankan No.55, (September-Oktober, 1995), hal.8.

<sup>2</sup> Jerri M. Rossenberg, *Dictionary of Banking and Financial Service*. New York: John Wiley and Sons.inc, 1992., hal 132.

<sup>3</sup> Thomas Fitch, *Dictionary of Banking Terms*, 2<sup>nd</sup> ed. 2, 1993.

menggunakan suatu transaksi perbankan dengan menggunakan suatu media elektronik baik berupa komputer maupun media elektronik lainnya, yang mengakibatkan adanya efisiensi biaya.

Bank Indonesia dalam hal ini menyamakan istilah perbankan elektronik dengan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI).<sup>4</sup> Dalam SKDBI No. 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank. Dalam ketentuan pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa Teknologi Sistem Informasi adalah:<sup>5</sup>

”suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya”.

Sistem pengolahan data keuangan secara elektronik meliputi pemrosesan transaksi keuangan secara lengkap sejak pencatatan transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan.<sup>6</sup>

Pengolahan data elektronik atas pelayanan jasa perbankan meliputi penggunaan *Automated Teller Machine (ATM)*, *Electronics Funds Transfer (EFT)*, dan *Home Banking Service*.<sup>7</sup>

Pada dasarnya perubahan mendasar dengan hadirnya sistem seperti yang dijelaskan diatas adalah terjadinya perubahan cara/mekanisme transaksi yang semula dengan alternatif metode transaksi yang berdasarkan kertas menjadi transaksi yang berdasarkan komunikasi elektronik, yang cenderung berupa *paperless*.

---

<sup>4</sup> Teknologi Sistem Informasi adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya.

<sup>5</sup> Bank Indonesia 2, SKDBI No. 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995, Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi, pasal 1 ayat 2.

<sup>6</sup> Bank Indonesia 1, Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SEBI No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995, Penjelasan Umum.

<sup>7</sup> Ibid.

Produk layanan perbankan yang menggunakan kecanggihan teknologi selalu berkembang dari waktu ke waktu, layanan perbankan dalam bentuk ATM yang menyediakan berbagai fasilitas layanan transaksi perbankan belum begitu diperkenalkan dan belum semua bank menerapkannya, namun telah muncul lagi berbagai produk layanan baru yang diperkenalkan, diantaranya adalah *internet banking* dan *mobile banking*. *Internet banking* dan *mobile banking* merupakan bagian dari *e-banking*, dimana *internet banking* memanfaatkan internet sebagai sarannya dan *mobile banking* memanfaatkan telepon selular sebagai sarannya. Adanya kemudahan ini diharapkan mampu memberikan efektivitas dan efisiensi bagi pihak bank maupun nasabah dan mampu meningkatkan layanan maupun jangkauannya serta dapat menurunkan biaya investasi yang lebih murah. Sementara bagi nasabah adalah bahwa mereka tidak perlu pergi ke bank atau ATM untuk melakukan berbagai transaksi.

Bank Indonesia dalam melaksanakan fungsinya telah berperan serta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan mengimplementasikan proses *settlement* yang dilakukan dengan komputer secara elektronik serta melakukan kliring elektronik.

## 1.2. Perjanjian Elektronik Banking

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, dimana suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>8</sup> Dari peristiwa ini timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet.20, (Jakarta: Intermasa, 2004), hal.1.

<sup>9</sup>*Ibid*, hal.2.



Perikatan dapat lahir karena perjanjian dan ada perikatan yang lahir dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari perjanjian, pihak-pihak dengan sengaja dan bersepakat saling mengikatkan diri, dalam perikatan mana hak dan kewajiban pihak-pihak yang perlu diwujudkan.<sup>10</sup> Sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibedakan antara undang-undang saja dan undang-undang dengan perbuatan orang.<sup>11</sup>

Dalam lalulintas hukum kita selalu melihat adanya dua pihak yang saling mempunyai hubungan. Biasanya pihak yang satu mempunyai hak untuk melakukan atau berbuat sesuatu sedangkan pihak lainnya mempunyai kewajiban untuk memenuhinya. Hubungan yang mereka adakan ini merupakan suatu hubungan hukum, sehingga mereka dijamin oleh hukum atau undang-undang yang berlaku.

Hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dikongkritkan melalui suatu perjanjian, baik itu perjanjian tertulis maupun lisan. Dalam bentuknya, perjanjian tersebut merupakan rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan baik secara tertulis maupun lisan.

Perjanjian, menurut Prof. Wirjono Prodjodikoro adalah:

“suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.<sup>12</sup>

Sedangkan Pasal 1313 KUH Perdata mengartikan bahwa:

---

<sup>10</sup>Abdulkadir Muhammad 1, *Hukum Perikatan*, Cet.3, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal.13.

<sup>11</sup>Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum perjanjian*,(Bandung: sumur Bandung, 1981),hal.8.

<sup>12</sup>*Ibid*,hal.9.

“perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Sebagaimana kita ketahui, buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang mengatur tentang perjanjian mempunyai sistem terbuka dan merupakan aturan pelengkap. Namun hal tersebut bukan berarti buku III dapat dikesampingkan, sebab beberapa pasalnya mengandung ketentuan yang mempunyai aturan yang mengikat. Misalnya pasal 1320, dimana semua perjanjian yang dibuat harus memenuhi syarat yang tercantum dalam pasal tersebut diatas agar perjanjian tersebut sah menurut hukum.

Transaksi perbankan adalah wujud adanya saling hubungan antara nasabah dengan bank, ikatan diantara mereka tersebut diawali dengan perjanjian. Perjanjian yang diadakan dengan nasabah disusun untuk menjamin kepastian, juga sebagai penawaran layanan yang memikat.

Nasabah bank, pada saat ini dapat memperoleh pelayanan bank berupa pelayanan jasa perbankan elektronik melalui *telephone*, internet, atau ATM sehingga nasabah tersebut tidak perlu lagi datang ke bank. Pemilik rekening atau tabungan pada sebuah bank yang ingin memperoleh fasilitas ini harus menandatangani suatu perjanjian dengan pihak bank. Dengan adanya perjanjian tersebut kedua belah pihak menjadi terikat karenanya, dan perikatan yang terbina tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dengan lahirnya perikatan diantara nasabah dan bank dalam perjanjian *electronic banking* atau *internet banking* kedua belah pihak memikul hak dan kewajiban secara proporsional sesuai perjanjian. Sehingga apa yang menjadi kewajiban satu pihak menjadi hak bagi pihak lain, demikian pula sebaliknya. Tidak dipenuhinya suatu kewajiban oleh pihak yang satu akan mengakibatkan kerugian bagi pihak yang lain. Dalam perjanjian ini prestasi masing-masing pihak sangat diharapkan oleh pihak lain. Jadi suatu prestasi merupakan inti dari perikatan yang harus dipenuhi oleh debitur atau pihak

yang terbebani untuk melunasinya. Jika salah satu pihak tidak melaksanakan salah satu prestasinya maka ia disebut wanprestasi. Agar hak dan kewajiban dapat dilaksanakan diperlukan suatu wadah perjanjian dengan persyaratan-persyaratan yang cukup rinci sebagai rambu pengamannya.

Sebelum menggunakan fasilitas yang disediakan pihak bank maka terlebih dahulu calon nasabah mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah bank tersebut, kemudian calon nasabah diwajibkan untuk memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditentukan bersama dengan bank. Kesepakatan yang diperoleh oleh kedua belah pihak atau yang disebut perjanjian selanjutnya menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak (Subekti, 1195). Transaksi-transaksi yang dilakukan antara bank dan nasabah maka harus terdapat suatu perjanjian yang mengaturnya.

Transaksi perbankan yang terangkum dalam perjanjian yang salah satunya adalah perjanjian *electronic banking* termasuk salah satu kategori perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Maraknya perjanjian-perjanjian baru tersebut dimungkinkan oleh hukum perjanjian Indonesia akan tetapi tetap mengacu pada dasar perjanjian yang terdapat dalam ketentuan pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>13</sup>

Perjanjian *electronic banking* pada masing-masing bank sangat berbeda, hal tersebut tergantung dari jenis elektronik yang digunakan. Tetapi pada dasarnya setiap perjanjian *electronic banking* tetap harus memenuhi unsur-unsur yang terdapat dalam kitab undang-undang hukum perdata antara lain :<sup>14</sup>

- a. pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu:

---

<sup>13</sup> R. Soebekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2002), pasal 1338.

<sup>14</sup> Sutan Remy Sjahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, (Jakarta: Institut banker Indonesia, 1993), hal.48.

1. sepakat mereka yang mengikatkan diri;
  2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
  3. suatu hal tertentu;
  4. suatu sebab yang halal;
- b. pasal 1321 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang mengatakan suatu perjanjian dianggap sah bila tidak diberikan karena kekhilafan, diperoleh dengan paksaan atau penipuan;
- c. pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyatakan suatu perjanjian harus tidak bertentangan dengan undang-undang, moral, dan ketertiban umum dan pasal 1339 yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus sesuai dengan kepatutan dan kebiasaan;
- d. pasal 1338 ayat 3 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik.

Perjanjian antara bank dan nasabah tersebut dibentuk dalam formulir-formulir yang telah dibakukan secara rinci dan cermat. Perjanjian baku tersebut merupakan perwujudan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang diatur dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Persyaratan-persyaratan yang dituangkan dalam perjanjian tersebut, yang dibuat berdasarkan kesepakatan, merupakan hukum yang utama untuk dipakai sebagai landasan. Perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah, yang didalamnya telah ditentukan syarat-syarat rinci, merupakan tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kewenangan masing-masing pihak. Apa yang diperjanjikan antara mereka mengikat mereka dan berlaku sebagai undang-undang. Syarat-syarat yang tertuang dalam formulir dan telah disetujui nasabah adalah isi sesungguhnya dari perjanjian itu, dan dari syarat-syarat itu pula dapat dilacak apa saja yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sehingga, apabila kemudian terjadi wanprestasi atau sengketa, maka dasar penyelesaian utama ada pada ketentuan perjanjian yang bersangkutan,

jika hal yang menjadi sengketa itu tidak terdapat dalam perjanjian, maka dasar penyelesaiannya dicari pada peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pada kebiasaan-kebiasaan perbankan yang berlaku, jika dalam peraturan perundang-undangan tidak ada dasar penyelesaiannya, maka dicari pada yurisprudensi, dan yang terakhir yang bisa dipakai sebagai dasar penyelesaian adalah pendapat para sarjana.

### 1.3. Fungsi Elektronik Banking

*Electronic banking* yang merupakan sistem pelayanan perbankan atau produk perbankan yang ditawarkan bagi nasabahnya banyak mempunyai fungsi baik bagi bank sendiri ataupun nasabahnya. Fungsi dari penggunaan *electronic banking* bagi dunia perbankan dan masyarakat penggunaannya adalah sebagai berikut :<sup>15</sup>

- a. membantu bank untuk meningkatkan produktivitas dan probilitasnya disatu pihak, dan untuk meningkatkan kualitas pemberian jasa-jasa perbankan kepada para nasabah lainnya;
- b. membantu bank dalam menggali sumber-sumber baru dari dunia bisnis maupun dari masyarakat akan adanya dana yang murah karena semakin terbatasnya bantuan pemerintah bagi bank-bank dan juga membantu bank dalam menciptakan penawaran produk-produk baru yang menarik minat masyarakat;
- c. membantu bank-bank yang relatif kecil, mencari jalan agar dengan biaya yang relatif rendah dapat ikut serta dalam mengadakan otomatisasi;
- d. membantu masyarakat mempermudah mengakses simpanan

---

<sup>15</sup> Murti Sumarni, Marketing Perbankan, (Yogyakarta: Liberty, 1993), hal.88-89.

nya di bank secara langsung tanpa harus datang ke bank;

#### 1.4. Tujuan Elektronik Banking

Menurut SKDBI No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995, ditegaskan bahwa tujuan utama penggunaan *electronic banking* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data kegiatan usaha perbankan, sehingga dapat memberikan hasil yang akurat, benar, tepat waktu, dan dapat menjamin kerahasiaan informasi.<sup>16</sup>

Di lihat dari sudut marketing, tujuan penggunaan *electronic banking* adalah sebagai berikut :<sup>17</sup>

- a) meningkatkan produktivitas dan profitabilitas operasi-operasi perbankan dan sekaligus meningkatkan kepuasan para nasabah dan masyarakat;
- b) menurunkan *cost service* per unit jasa yang ditawarkan bank, sehingga akan menurunkan harga jasa bank yang akan menarik lebih banyak lagi pelanggan untuk menggunakan jasa-jasa perbankan maupun mempercayakan dana mereka pada bank;
- c) meminimumkan dana yang menganggur dalam masyarakat dan mempercepat arus perputaran dana di dunia bisnis;

#### 1.5. Manfaat Elektronik Banking

##### 1. Bagi Perbankan

Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dengan penggunaan *electronic banking*, maka manfaat yang dapat diambil oleh bank adalah adanya efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan usaha bank. Selain itu juga membantu bank untuk meningkatkan produktivitas dan

<sup>16</sup> Bank Indonesia 1, Loc. Cit.

<sup>17</sup> Murti Sumarni, Op.Cit, hal. 88-89.

profitabilitas serta meningkatkan kualitas jasa-jasa perbankan kepada para nasabahnya.

## 2. Bagi Nasabah

*Electronic banking* yang merupakan salah satu produk perbankan memberikan manfaat juga bagi nasabahnya. Manfaat yang dirasakan nasabahnya dengan adanya pelayanan jasa perbankan dengan menggunakan *electronic banking* adalah:

- a. peningkatan kemudahan dalam berhubungan dengan bank;
- b. Peningkatan ketelitian dan ketepatan waktu;

### 1.6. Resiko Elektronik Banking

Jenis kegiatan perbankan yang menggunakan *electronic banking* pada dasarnya mengandung resiko yang cukup tinggi. Dampak resiko yang terjadi dapat diakibatkan oleh sistem perencanaan yang kurang baik, pengembangan yang kurang cermat, ataupun pada saat pengoperasiannya. Resiko yang mungkin timbul baik langsung maupun tidak langsung pada gilirannya dapat mengakibatkan kerugian finansial dan non-finansial bagi bank ataupun masyarakat. Pada akhirnya resiko tersebut akan mempengaruhi kesehatan bank yang bersangkutan.

Dibawah ini akan dijelaskan beberapa resiko dalam penggunaan *electronic banking* yang antara lain adalah:

- a. resiko akses informasi oleh orang yang tidak berwenang (*unauthorized access*);
- b. resiko kehilangan, kerusakan, ketidaklengkapan dan pencurian informasi;
- c. resiko kekeliruan pada saat pengoperasian;
- d. kerugian terhentinya operasi karena gangguan atau bencana;

- e. resiko perubahan pesan, kesalahan transmisi, ataupun gangguan pada peralatan transmisi;
- f. terungkapnya informasi kerahasiaan bank kepada pihak yang tidak berhak,<sup>18</sup>

Adanya beberapa resiko penggunaan *electronic banking* seperti yang dijelaskan diatas, hal tersebut perlu diantisipasi secara menyeluruh oleh manajemen bank, pengamanan itu minimal akan memperkecil resiko yang akan dihadapi. Antisipasi yang dapat dilakukan tersebut adalah dengan menerapkan kontrol dan pengamanan yang memadai pada seluruh konfigurasi sistem, baik pada tahap-tahap perencanaan, pengembangan dan pengoperasian sistem serta pemeliharannya.<sup>19</sup>

Di Indonesia, sistem pengamanan penggunaan *electronic banking* diserahkan pada masing-masing bank, tetapi Bank Indonesia melalui SEBI No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank menetapkan standar minimum pengamanan teknologi sistem informasi.

### 1.7. Pengaturan Elektronik Banking

Di Indonesia pengaturan secara khusus mengenai *electronic banking* di tingkat undang-undang hingga saat ini baru undang-undang transaksi elektronik yang diundangkan, tetapi hal tersebut tidak secara khusus mengatur masalah *electronic banking*. Dalam undang-undang tersebut diatas diatur hanya mengenai transaksi elektroniknya saja tapi tidak yang lainnya. Dalam ketentuan Undang-Undang Perbankan, dalam pasal 5 tentang usaha bank umum tidak disebutkan mengenai usaha bank umum dengan menggunakan *electronic banking*, tetapi di luar negeri *electronic banking* sudah merupakan

---

<sup>18</sup> Adam Srihono, Pengamanan Pelayanan Jasa Perbankan Elektronik dan Jaringan Komunikasi Data”, Pengembangan Perbankan , September-Oktober, 1995, hal 63-67.

<sup>19</sup> Ibid, hal.64-65.



hal yang umum dan lazim serta merupakan hal yang legal dilakukan oleh bank, maka jika dunia perbankan di Indonesia tidak menggunakan sistem tersebut maka akan terlihat ketinggalan zaman. Oleh karena itu kegiatan perbankan elektronik dapat dilakukan di Indonesia berdasarkan ketentuan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 pasal 6 huruf n tersebut. Dalam pasal tersebut menyatakan bahwa usaha bank umum meliputi:

“melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Kemudian pada tanggal 31 Maret 1995, Bank Indonesia mengeluarkan surat keputusan yang mengatur tentang penggunaan *electronic banking* oleh bank. Peraturan yang diterbitkan tersebut adalah Surat Edaran Bank Indonesia, SEBI No. 27/9/UUPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh bank dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia, SKDBI No. 27/164/ KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Oleh Bank.

### 1.8. Jenis-jenis Elektronik Banking

*Electronic banking* merupakan pengembangan dari *Electronic Funds Transfer Systems* (EFTS) yang telah dikenal selama ini. Kegiatan jasa perbankan elektronik semakin meningkat dan tidak dapat dipisahkan dari bisnis perbankan modern dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan kepada nasabahnya.

Jenis-jenis perbankan elektronik yang cukup terkenal adalah *Society for World-Wide Interbank Financial Telecommunication* (SWIFT), *Automated Teller Machine* (ATM), *Point of Sale* (POS) *Systems Debet Cards*, *Phone Banking* dan *Home Banking*. Dibawah ini akan dijelaskan beberapa jenis-jenis *electronic banking* seperti yang disebutkan sebelumnya, yang antara lain adalah:

a. **Society for World-Wide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT);**

SWIFT adalah suatu lembaga non profit yang berpusat di Brussel, Belgia yang merupakan kerjasama dari bank-bank anggota untuk memberikan pelayanan jaringan telekomunikasi antar bank secara internasional. Sistem ini banyak digunakan oleh lembaga-lembaga keuangan untuk saling melakukan berbagai transaksi keuangan dan non keuangan. Fasilitas transaksi yang diberikan relatif murah, standar, dan dioperasikan penuh selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. SWIFT beroperasi melalui tiga pusat operasi yang PIN (*Personal Identification Number*). Apabila kartu digunakan oleh nasabah untuk melakukan penarikan atau pembelian barang, maka peralatan terminal akan secara otomatis mengurangi saldo nasabah yang tersimpan dalam memori kartu sebesar penarikan tersebut. Apabila isi memori telah habis digunakan oleh nasabah, maka nasabah harus mengganti dengan yang baru.

b. **Phone Banking**

*Phone banking* adalah sistem EFT yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan memperoleh pelayanan jasa perbankan melalui telepon. Nasabah dapat memperoleh fasilitas pelayanan jasa perbankan, setelah menyebutkan/memberikan kode pribadi/PIN (*Personal Identification Number*) yang telah diberikan oleh bank.

Fasilitas yang diberikan dalam *phone banking* antara lain adalah:

- a. Informasi saldo rekening;
- b. Tarif dari suku bunga pinjaman, giro, deposito berjangka, tabungan;
- c. Informasi nilai tukar valuta asing;
- d. Transfer dana antar rekening nasabah;

Dengan perkembangan waktu dan teknologi, sekarang terdapat fasilitas *phone banking* yang fasilitasnya lebih lengkap dan agak berbeda pelayanannya. Fasilitas tersebut adalah *direct banking*. Fasilitas ini menggunakan staf professional untuk menjawab berbagai keinginan nasabah. Sedangkan *phone banking* memakai mesin untuk menjawabnya, serta fasilitas yang ada pada *direct banking* lebih lengkap daripada *phone banking*.

**c. Home Banking**

*Home banking* merupakan sistem perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah dapat mengetahui informasi saldo rekening di bank, melakukan pembayaran tagihan, dan transfer dan antar rekening nasabah melalui saluran telekomunikasi. *home banking* menggunakan komputer sebagai alat penghubung. Data yang ingin diperoleh akan ditransmisikan ke terminal komputer nasabah.

Dikarenakan menggunakan komputer, *home banking* selama ini lebih dikenal sebagai *internet banking*. Karena dalam hal ini komputer yang ada harus terdapat jaringan internet atau *wireless* untuk dapat menggunakannya. Untuk lebih jelasnya pada sub bab selanjutnya penulis akan menerangkan lebih detail mengenai *internet banking*.

**2. INTERNET BANKING**

**2.1. Pengertian Internet Banking**

Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek kehidupan manusia, yang dimulai dari pertahanan keamanan hingga sampai pada sektor perbankan. Di dunia perbankan dengan adanya revolusi informasi tersebut telah ditemukan konsep baru untuk mempermudah pihak bank atau nasabahnya yaitu yang disebut

*internet banking*.<sup>20</sup>

Pengertian *internet banking* adalah:<sup>21</sup>

*"Internet banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service, including traditional service, such as opening a deposit account or transferring funds among different accounts, as well as new banking service, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bills over the bank's website"*.

Sedangkan menurut Efraim Turban yang memberikan istilah *internet banking* dengan *online banking* adalah:<sup>22</sup>

*"online banking, includes various banking activities conducted from home, business, or on the road instead of at a physical bank location (internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru"*.

Kehadiran layanan *internet banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga bank dengan nasabahnya. Dengan adanya layanan fasilitas *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui personal komputer, ponsel atau media *wireless* lainnya.

---

<sup>20</sup> Istilah ini dikenal juga dengan sebutan Cyberbanking, elektronik banking, virtual banking, home banking dan online banking. Lihat Efraim Turban, et.al, *Electronic Commerce A Managerial Perspective* (New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2000), Hal.173.

<sup>21</sup> Karen Furst, et.al, "Internet Banking: Development and Prospects", Program on Information Resources Policy Harvard University, April 2002, Hal. 4. Lihat Juga Karen Furst, "Who Offers Internet Banking", *Quarterly Journal*, Vol.19 No.2 June 2000, hal.30.

<sup>22</sup> Efraim Turban, et.al, *Electronic Commerce A Managerial Perspective*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2000), hal. 77.

## 2.2. Tujuan Penggunaan Internet Banking

Pada saat ini banyak bank-bank yang mulai menyediakan fasilitas *internet banking* untuk para nasabahnya. Dalam pengembangan *internet banking*, yang selalu harus diperhatikan adalah kepentingan nasabah dan kepentingan bank itu sendiri. Karena dengan menggunakan *internet banking*, maka institusi perbankan dapat memberikan jasa layanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah. Selain itu, perbankan juga akan mampu memberikan lebih banyak jenis pelayanan sehingga dapat mewujudkan rasa kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabahnya.

Dalam dunia perbankan, tujuan penggunaan *internet banking* adalah:

- a. efisiensi, karena dengan menggunakan fasilitas ini bank dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga;
- b. meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya, nasabah merupakan aset utama bagi bank, sehingga setiap bank berusaha untuk mempertahankan nasabahnya, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan kemudahan bagi nasabahnya. Maksudnya agar nasabah tetap menyimpan dana di bank;
- c. meningkatkan daya saing antar bank, karena jumlah bank yang semakin banyak maka nasabah dapat memilih bank yang sesuai keinginannya;
- d. meningkatkan pendapatan bank;

## 2.3. Manfaat Internet Banking

Pada dasarnya penyelenggaraan layanan internet banking oleh suatu bank dikarenakan dengan diselenggarakannya layanan *internet banking* dipercaya akan memberikan keuntungan baik bagi bank tersebut ataupun kepada nasabahnya. Keuntungan-keuntungan bagi para pihak jika

mengembangkan layanan *internet banking* dapat diuraikan sebagai berikut.<sup>23</sup>

1. Akses Pasar (*market access*) menjadi lebih luas;

Jika dahulu peluang untuk melakukan ekspansi pasar begitu sulit dan memakan banyak biaya (*high cost*) serta sistem yang sangat birokratis, maka melalui *internet banking* ini hal tersebut dapat diminimalisasi bahkan dapat dihilangkan. Disisi lain akses pasar tidak hanya akan berkuat pada wilayah teritorial negara, namun dapat meliputi seluruh dunia;

2. Sistem kerjasama yang semakin terbuka;

Melalui penerapan *internet banking* bank-bank konvensional mulai dapat melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga serupa atau dengan lembaga lainnya dalam hal pemberian layanan kepada nasabahnya;

3. Pelayanan dapat dilakukan secara cepat;

Dengan *internet banking* sistem pelayanan bank dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini memungkinkan transaksi untuk dilakukan dalam waktu 24 jam;

4. Iklim kompetisi industri perbankan yang sehat;

*Internet banking* telah menciptakan suatu atmosfer secara sehat dan adil. Hal ini dikarenakan *internet banking* merupakan bentuk layanan bank yang dipercaya akan *booming* dan sangat diperlukan dimasa mendatang. Sejalan dengan itu masyarakat akan menilai bank dari pelayanan yang dapat diberikan oleh bank tersebut. Dengan demikian bank akan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyelenggarakan layanan *internet banking* yang aman dan nyaman;

5. Meningkatkan nilai produktivitas dari aktivitas perbankan itu sendiri;

---

<sup>23</sup> Budi Agus Riswandi, Aspek Hukum Internet Banking, Ed.1, (Jakarta:PT. Rajagrafindo, 2005) hal. 55.

Dengan *internet banking* yang sifatnya *real time* dapat dipastikan bahwa nilai produktivitas dari layanan perbankan akan semakin meningkat. Peningkatan ini akan membawa kepada lembaga perbankan menjadi semakin kuat.

*Internet banking* selama ini dipandang sebagai saluran distribusi baru yang sistem didalamnya mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah. *Internet banking* dapat memberikan manfaat yang lain bagi bank dibandingkan saluran-saluran lainnya diantaranya adalah ATM.

Dalam artikel yang berjudul “prospek *internet banking* di era millennium III “ disebutkan bahwa manfaat *internet banking* bagi bank secara umum adalah:<sup>24</sup>

- a. *Internet banking* memberikan solusi penghematan biaya operasional (*cost effective*) dalam penggunaannya dibandingkan dengan saluran lainnya. Dikarenakan *internet banking* mampu mengurangi biaya transaksi ke titik terendah yaitu dapat menghemat 79% (tujuh puluh lima perseratus) biaya dibandingkan dengan biaya transaksi perbankan yang lainnya.<sup>25</sup>
- b. Bank dapat berhubungan langsung dengan nasabah melalui internet sehingga menghemat kertas dan biaya telepon. *Internet banking* menghemat biaya percetakan, karena *internet banking* mengurangi percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk bertransaksi.<sup>26</sup> Selain itu, juga mengurangi brosur

<sup>24</sup> “Prospek Internet Banking di Era Millennium III “, Bank & Manajemen (Maret-April, 2000): 67.

<sup>25</sup> Hasil riset Booz, Allan & Hamilton menunjukkan bahwa biaya transaksi melalui telepon US\$ 0.54, Biaya transaksi melalui ATM US\$ 0.27, dan biaya transaksi melalui internet banking US\$ 0.01, sedangkan biaya transaksi melalui Teller mencapai US\$ 1.07 per transaksi, Loc. Cit.

<sup>26</sup> Rosalind dan Dave Taylor, The Internet Bussines Guide, 1995, “Peluang E Banking di Indonesia Terbuka Luas” <http://www.kompas.com>, diakses tanggal 23 Mei 2009.

maupun katalog serta menggantinya dengan data elektronik. Selanjutnya *internet banking* dapat mengurangi penggunaan tinta dan kertas yang secara jangka panjang diharapkan bisa menjaga agar bumi tetap hijau.

- c. Tidak perlu menyiapkan ruang dan tempat serta staf operasional yang banyak, dalam hal ini *internet banking* mereduksi jumlah pegawai dan jumlah telepon.<sup>27</sup> *Internet banking* secara revolusioner bisa menjadi cabang-cabang ATM baru yang bisa hadir dirumah.
- d. *Internet banking* sebagai lahan baru untuk menciptakan sumber pendapatan spesifik (*revenue generation*) yang tidak dapat diperoleh melalui saluran distribusi lain;
- e. Dengan *internet banking* bank dapat melebarkan jangkauan (*global reach*) sehingga nasabah dapat menghubungi bank dari manapun diseluruh dunia dengan waktu yang tidak terbatas (*unlimited time*);
- f. Meningkatkan dana dengan pengendapan yang lebih lama karena lalulintas dana perpindahannya secara intern;
- g. Dapat menarik nasabah baru dan membentuk nasabah potensial menjadi nasabah yang fanatik akan *internet banking* serta menciptakan *image* sebagai *global banking*;
- h. Cepat mengetahui kebutuhan maupun keluhan nasabah sehingga bank dapat lebih cepat memperbaiki produk maupun layanannya untuk disesuaikan dengan kebutuhan nasabah;

Perkembangan teknologi informasi telah memacu perbankan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang memudahkan bagi nasabah, salah

---

<sup>27</sup> Ibid.



satunya adalah jasa melalui *internet banking*. Dengan *internet banking* nasabah hanya perlu membuka situs bank yang bersangkutan untuk memperoleh pelayanan perbankan yang dibutuhkan.

Adapun keuntungan yang akan diperoleh nasabah, sebagaimana sering dikemukakan oleh bank yang menyelenggarakan layanan *internet banking*, jika nasabah tersebut menggunakan layanan *internet banking* adalah sebagai berikut .<sup>28</sup>

1. Cukup dari meja kerja nasabah, yaitu dengan melakukan aktivitas perbankan cukup dari meja kerja, menggunakan *personal computer* atau laptop yang dilengkapi modem<sup>29</sup> dengan koneksi *line telephone* ataupun jaringan telepon nirkabel yang telah mengadopsi teknologi untuk mengakses internet.
2. Tanpa batasan waktu.  
Nasabah dapat meng-akses rekening 24 (duapuluh empat) jam sehari 7 (tujuh) hari dalam seminggu, untuk bertransaksi atau sekedar melakukan cek saldo dan melihat mutasi rekening.
3. Cakupan Global.  
Dapat melakukan transaksi dari belahan dunia manapun selama ada akses ke jaringan internet.
4. Siapapun bisa menikmati kemudahannya.  
Menu transaksi jelas dengan navigasi yang sederhana, membuat nasabah bertransaksi dengan mudah, walaupun baru pertama kali menggunakannya.
5. Fitur Layanan yang beragam.

---

<sup>28</sup> <<http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx>>, diakses pada 25 Mei 2009.

<sup>29</sup> Modem, singkatan dari modulator-emulator, merupakan suatu alat yang memungkinkan suatu computer untuk berkomunikasi dengan computer lainnya melalui saluran telepon yaitu dengan cara mengkonversikan informasi-informasi digital kedalam sinyal-sinyal analog dan sebaliknya. Arsyad Sanusi, Hukum dan Teknologi Informasi, cet.3. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005), hal.479.

Dapat melakukan beragam transaksi perbankan seperti bayar tagihan PLN, telepon rumah, *handphone*, isi ulang pulsa, transfer antar rekening, transfer antar bank, pembelian tiket *airline*, dsb.

6. Aman dan terlindungi.

Dilengkapi dengan sistem keamanan dan pada beberapa bank tertentu telah dilengkapi alat pengaman tambahan yang lazim disebut dengan *Token PIN*.

7. Satu akses untuk semua produk.

Dengan login hanya menggunakan satu *user ID*, nasabah pengguna layanan *internet banking* dapat sekaligus mengakses seluruh produk yang dimilikinya di bank tersebut seperti tabungan, giro, deposito, kartu kredit dan rekening pinjaman, baik dalam mata uang rupiah atau mata uang asing lainnya.

8. Pendaftaran yang mudah.

Daftar secara instan melalui ATM bank penyelenggara *internet banking* atau melalui kantor pembuka, dan bila melakukan pendaftaran melalui ATM, nasabah bisa langsung melakukan aktivasi dan mengakses rekeningnya.

9. Tidak membutuhkan *software* khusus.

Nasabah tidak memerlukan *software* khusus, cukup dengan menggunakan konfigurasi minimum dengan *standard browser*.

10. Hemat.

Hampir seluruh fitur yang ada dapat digunakan secara gratis.

Pada hakikatnya, dengan adanya keuntungan yang diterima para nasabah maka secara tidak langsung hal itu juga akan memberikan keuntungan terhadap bank tersebut. Hal ini dikarenakan terselenggaranya layanan *internet banking* akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut yang memang pada dasarnya berjalan dengan mengandalkan kepercayaan dari para nasabahnya.

## 2.4. Tipe dan Jenis Layanan Internet Banking

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *internet banking* dilakukan melalui dua jalan, yaitu pertama, melalui bank konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *internet banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional. Kedua, suatu bank mungkin mendirikan suatu “*virtual*”, “cabang”, atau “internet” bank. *Virtual* bank dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.<sup>30</sup>

Bank Indonesia dalam surat edarannya menggolongkan layanan *internet banking* menjadi beberapa tipe layanan, yaitu :<sup>31</sup>

1. *Informational internet banking*

Yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution transaction*).

2. *Communicative Internet Banking*

Yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

3. *Transactional Internet Banking*

Yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*)

---

<sup>30</sup> Karen Frust, et.al. (2002:4), seperti dikutip Budi Agus Riswandi, *Internet Banking di Indonesia*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2002), hal 21.

<sup>31</sup> Pembagian Menurut Bank Indonesia tersebut hampir sama dengan pembagian tersebut adalah apa yang diungkapkan dalam *Internet Banking Controller's Handbook* (1999, 4-5).

Adapun jenis layanan pada *internet banking* yang umumnya diselenggarakan di Indonesia adalah sebagai berikut :<sup>32</sup>

1. transfer antar rekening sesama bank penyelenggara layanan *internet banking* ataupun antar bank *domestic (kliring)*;
2. pembayaran, seperti untuk telepon , kartu kredit, internet, listrik, dan lain sebagainya;
3. pembelian, seperti untuk pulsa telepon berbasis teknologi GSM ataupun CDMA;
4. penempatan deposito, untuk *Automatic Roll Over (ARO)* ataupun Non-ARO;
5. informasi rekening dan kartu kredit;
6. fasilitas layanan, seperti informasi kurs dan informasi suku bunga.

## 2.5. Aspek Keamanan Internet Banking

*Security* suatu sistem komponen dari suatu sistem jaringan adalah hal yang harus diperhatikan oleh bank. Sistem pengamanan terhadap komunikasi elektronik harus dapat memberikan perlindungan terhadap hal-hal berikut ini:

- a. pengubahan, penambahan antar perusahaan dengan pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data dan informasi. Baik selama dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima;
- b. perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk dapat memperoleh informasi yang dirahasiakan baik diperoleh langsung dari penyimpanan maupun ketika ditransmisikan oleh pengirim kepada penerima;

Upaya-upaya yang ada dilakukan oleh bank penyelenggara layanan *internet banking* untuk mencegah terjadinya “kebobolan” pada sistem elektronik yang digunakannya adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> <<http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx>>, diakses pada 25 Mei 2009.

- a. meningkatkan sistem keamanan pada jaringan teknologi informasi;
- b. membatasi jumlah maksimum transaksi pembayaran *online*. Dalam prakteknya hal ini dilakukan dengan membedakan jenis pelanggan pengguna layanan *internet banking*;
- c. mewajibkan pendaftaran dari nasabah biasa menjadi nasabah *internet banking* hanya dilakukan secara *offline* yakni nasabah yang bersangkutan harus mendatangi kantor bank tersebut;
- d. penyelenggaraan *internet banking* dengan membatasi keterbukaan informasi hal ini umumnya dilakukan membatasi akses penggunaan pada rekening antara satu bank.

Dalam prakteknya, bank yang menyelenggarakan layanan *internet banking* di Indonesia mengklaim dirinya telah mendesain layanan tersebut dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan informasi pribadi dan keuangan nasabahnya. Klaim dari bank penyelenggara<sup>34</sup>, tersebut didasarkan pada hal-hal berikut ini :<sup>35</sup>

1. Menggunakan program *International Internet Standard Security SSL 3.0* dengan sistem *enkripsi* 128-bit,<sup>36</sup> yakni suatu sistem pengacak informasi yang diklaim merupakan

---

<sup>33</sup>AMI Bussines Consulting, “ Dilema antara Kenyamanan dan Keamanan”, [www.cybertech.cb.net.id/detil.asp?kategori -newsno17](http://www.cybertech.cb.net.id/detil.asp?kategori -newsno17) diakses 25 Mei 2009.

<sup>34</sup> Dalam hal ini penulis menggunakan bahan-bahan dari Bank Mandiri.

<sup>35</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx>, diakses pada 30 Mei 2009.

<sup>36</sup> Arsyad Sanusi , op. cit., hal 483. SSL singkatan dari Secure Socket Layer: merupakan sebuah protocol yang dirancang oleh Nestcape Communications untuk memungkinkan dilakukannya enkripsi dan pengabsahan terhadap komunikasi-komunikasi yang dilakukan melalui internet. SSL ini sebagian besar digunakan (namun tidak secara eksklusif) di dalam komunikasi yang terjadi antara web browser dengan web server.

yang terancang saat ini, sehingga informasi pribadi dan keuangan nasabah tidak dapat terbaca ketika melalui jaringan internet.

2. Pengamanan pada setiap pintu akses dengan menggunakan *Firewall* (yakni pada setiap pintu akses *Internet Service Provider* (ISP), *Web Server*, *Data Server*, dan *Host*). *Firewall* merupakan sebuah perangkat yang diletakkan antara internet dengan jaringan internal. Informasi yang keluar atau masuk harus melalui *firewall* ini. Tujuan utama dari *firewall* adalah untuk menjaga (*prevent*) agar akses (ke dalam maupun ke luar) dari orang yang tidak berwenang (*unauthorized access*) tidak dapat dilakukan. *Firewall* bekerja dengan mengamati paket IP (*Internet Protocol*) yang melewatinya. Berdasarkan konfigurasi dari *firewall* maka akses dapat diatur berdasarkan IP *address*, *port*, dan arah informasi.<sup>37</sup>
3. *Two Factor Authentucation*. Setiap transaksi *financial* melalui layanan *internet banking* harus menggunakan alat pengaman tambahan yang disebut *Token PIN*. *Token PIN* adalah alat pengaman tambahan untuk transaksi finansial pada layanan *internet banking* yang telah digunakan oleh beberapa bank di Indonesia. Untuk bisa bertransaksi, nasabah diharuskan menggunakan alat tersebut. Hal ini dikarenakan alat tersebut berfungsi untuk menghasilkan PIN yang selalu berganti (PIN Dinamis) untuk setiap kali nasabah melakukan transaksi finansial, tanpa alat tersebut nasabah hanya bisa

---

<sup>37</sup> Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung:2005), hal. 82-84.

*log-on* ke dalam sistem *internet banking* untuk melihat informasi saldo dan mutasi transaksi.<sup>38</sup>

Penggunaan alat pengaman tambahan tersebut dikarenakan teknologinya dianggap paling sesuai dengan kebutuhan nasabah karena fleksibel dan mudah untuk dibawa bepergian serta juga memberikan keuntungan dan keamanan kepada para nasabahnya dengan cara:<sup>39</sup>

- a) menghasilkan kode pengaman, karena kode pengaman ini dapat dihasilkan tanpa tergantung dengan pihak ketiga, nasabah tidak perlu mengandalkan standar layanan pihak lain guna mengakses perbankan internet;
- b) kode pengaman dapat dihasilkan tanpa tergantung dengan hal-hal seperti kapasitas, ada atau tidaknya sinyal maupun lokasi geografis nasabah;
- c) alat tersebut berukuran kecil, ringan mudah untuk dibawa, dan dapat digunakan untuk mengakses internet. Alat ini tidak memerlukan *download*, *setup*, penyesuaian sistem, dsb.

#### 4. Pendaftaran dan Aktivasi

Sebelum menggunakan layanan *internet banking*, nasabah terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran di ATM bank Mandiri atau kantor cabang bank Mandiri. Untuk dapat mendaftarkan diri sebagai pengguna *internet banking* Mandiri, pada umumnya haruslah memenuhi persyaratan berikut:

---

<sup>38</sup> Dengan manfaat yang dapat diberikan oleh alat tersebut bank penyelenggara layanan internet banking di Indonesia mengklaim bahwa layanan yang mereka selenggarakan “aman” dari perbuatan keylogger sebab keylogger tidak dapat merekam atau menghasilkan password yang dinamis untuk dapat digunakan bertransaksi dalam layanan internet banking.

<sup>39</sup> [http://www.hsbc.co.id/id/id/personal/security/security\\_device\\_faq.htm](http://www.hsbc.co.id/id/id/personal/security/security_device_faq.htm), diakses pada 30 Mei 2009.

- a) memiliki rekening tabungan, giro rupiah, dan atau mata uang lainnya;
  - b) untuk pendaftaran di ATM, harus memiliki kartu ATM Mandiri, sedangkan untuk pendaftaran di cabang harus menunjukkan bukti identitas diri (KTP, SIM, *passport*, KIMS) dan bukti kepemilikan rekening (buku tabungan, kartu ATM Mandiri).
5. Setelah melakukan pendaftaran secara “*manual*” tersebut maka nasabah bank akan memiliki *Access ID* dan dapat membuat atau mendapatkan *Access Code*. Nantinya *Access ID* dan *Access Code* tersebut akan digunakan untuk membuat *user ID* dan PIN setelah melakukan proses aktivasi secara *online* pada sistem yang telah ditentukan. Selanjutnya agar dapat melakukan transaksi *Token PIN* juga harus diaktivasi terlebih dahulu.
  6. Nasabah juga akan diberikan *user ID* dan *password* yang unik<sup>40</sup>, sehingga tidak ada duplikasi dan hanya nasabah yang bersangkutan yang mengetahuinya. Setiap kali *login*, nasabah hanya diperkenankan mengulang *user ID* dan *password* yang salah sebanyak tiga kali sebelum akses tersebut diblokir untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak bertanggung jawab.
  7. setiap transaksi akan diberikan nomor referensi yang digunakan apabila ada pertanyaan atau terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut.
  8. jika tidak terdapat aktivitas selama 10 menit, sistem secara otomatis akan mengakhiri (*log-out*) akses nasabah. Hal ini

---

<sup>40</sup> Nasabah pada layanan internet banking yang diselenggarakan oleh bank penyelenggara ada yang memiliki kelebihan lain, yaitu dapat membuat User ID sekehendaknya (tidak ditentukan langsung oleh bank) sehingga lebih mudah untuk diingat dan digunakan.



- dimaksudkan untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak berwenang
9. Notifikasi melalui *e-mail* dan SMS (jika terdaftar sebagai pengguna layanan *Mobile Banking* Mandiri) untuk setiap kali transaksi yang dilakukan.
  10. Seluruh aktivitas nasabah di *internet banking* Mandiri akan tercatat oleh sistem. Dengan demikian apabila terjadi transaksi yang mencurigakan maka dapat dilakukan *tracking* (pelacakan) untuk menelusuri aliran dana tersebut.

Budi Rahardjo menjelaskan bahwa pengamanan data, secara teknis, dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu steganografi dan kriptografi. Biasanya masyarakat hanya familiar dengan cara yang terakhir saja. Namun steganografi juga memiliki banyak manfaat. Pengamanan dengan menggunakan steganografi dilakukan dengan membuat seolah-olah pesan rahasia tidak ada atau tidak nampak. Padahal sebenarnya pesan tersebut ada. Hanya saja tidak disadari bahwa ada pesan tersebut disana. Sedangkan pengamanan dengan menggunakan kriptografi dilakukan dengan dua cara, yaitu transposisi dan substitusi. Pada penggunaan transposisi, posisi dari huruf yang diubah-ubah, sementara pada substitusi, huruf (atau kata) digantikan dengan huruf atau simbol lain. Jadi bedanya dengan steganografi adalah pada kriptografi pesan nampak hanya bentuknya yang sulit dikenali karena seperti di acak-acak.<sup>41</sup>

Proses yang dilakukan untuk mengamankan sebuah pesan (yang disebut *plaintext*) menjadi pesan yang tersembunyi (disebut *ciphertext* adalah enkripsi (*encryption*). Enkripsi merupakan elemen sentral dari kriptografi karena merupakan proses transformasi data-

---

<sup>41</sup> Budi Rahardjo, Loc.cit., hal 31-36.

data ke dalam bentuk yang tidak mudah dipahami (*unintelligible*).<sup>42</sup> Adapun proses sebaliknya, untuk mengubah *ciphertext* menjadi *plaintext*, disebut deskripsi (*decryption*).

## 2.6. Konvergensi Hukum dan Teknologi Informasi

Terdapat tiga pendekatan untuk mempertahankan keamanan di *cyberspace*<sup>43</sup> pertama adalah pendekatan teknologi, kedua pendekatan sosial budaya-etika, dan ketiga pendekatan hukum. Untuk mengatasi gangguan keamanan pendekatan teknologi sifatnya mutlak dilakukan sebab tanpa pengamanan jaringan akan sangat mudah disusupi, diintersepsi, atau diakses secara *illegal* dan tanpa hak.<sup>44</sup> Sedangkan pendekatan budaya etika harus dilakukan dengan konsep pendidikan. Dan pendekatan hukum juga merupakan suatu keharusan untuk terwujudnya hal tersebut. Hukum fungsinya untuk memelihara ketertiban dimana segala kegiatan dalam konteks

---

<sup>42</sup> Arsyad Sanusi, op. cit., hal 472. Enkripsi dan dekripsi dilakukan dengan menggunakan komputer-komputer dan biasanya membutuhkan informasi-informasi tertentu, yang biasa disebut kunci. Sistem enkripsi tertentu (yaitu sistem kriptografi simetris) dapat menggunakan satu kunci yang sama untuk meng-enkripsi maupun men-dekripsi. Sedangkan sistem-sistem enkripsi yang lain (yaitu sistem enkripsi asimetris) mengharuskan kedua pihak yang berkomunikasi untuk menggunakan kunci-kunci yang berbeda namun secara matematis saling terkait.

<sup>43</sup> Edmon Makarim, op. cit. hal 8-9. Komponen dari Cyberspace adalah :

1. Content, yakni keberadaan isi atau substansi dari data dan atau informasi itu sendiri yang merupakan input dan output dari penyelenggaraan sistem informasi yang disampaikan kepada publik.
2. Computing, yakni keberadaan sistem pengolah informasi yang berbasis sistem komputer (*computer based information system*) yang merupakan jaringan informasi (*computer network*) organisasional yang efisien, efektif, dan legal.
3. Communication, yakni keberadaan sistem komunikasi yang juga merupakan perwujudan dari sistem keterhubungan (*interconnection*) dan sistem pengoperasian global (*interoperational*) antar sistem informasi / jaringan komputer (*computer network*) maupun penyelenggaraan jasa dan atau jaringan telekomunikasi;
4. Community, yakni mengenai keberadaan masyarakat berikut sistem kemasyarakatannya yang merupakan pelaku intelektual (*brainware*), bank dan kedudukannya sebagai pelaku usaha, professional penunjang maupun sebagai pengguna dalam sistem tersebut.

<sup>44</sup> Ahmad M Ramli, "Prinsip-prinsip Cyberlaw dan kendala hukum positif dalam menanggulangi cybercrime", Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, 2004.

teknologi harus ada pengaturannya. Untuk itu perkembangan teknologi harus sejalan dengan diikuti dengan perkembangan hukum.

Arsyad Sanusi menegaskan pentingnya terjadinya konvergensi antara teknologi dan hukum dengan menyatakan:

“perkembangan teknologi informasi dengan sangat cepat juga mengindikasikan bahwa respon hukum telah menjadi satu kebutuhan yang bersifat urgen atau mendesak guna menghindari berlarut-larutnya ketidakpastian hukum dalam masyarakat dan untuk mewujudkan ketertiban dalam masyarakat”<sup>45</sup>

Jadi pada intinya hukum itu diperlukan untuk menyikapi perkembangan teknologi informasi yang terjadi dewasa ini. Hal ini dikarenakan perkembangan-perkembangan yang ada dianggap telah berpengaruh terhadap masyarakat dan tampaknya bentuk reaksi seperti ini merupakan hal yang selalu terjadi dan tidak dapat dihindari.

## 2.7. Cyber Crime

Tidak dapat dipungkiri telah menimbulkan akses negatif yaitu berkembangnya kejahatan yang lebih canggih yang dikenal sebagai *cybercrime*.<sup>46</sup>

Ilmu kepolisian telah mengidentifikasi dan mengkategorikan bahwa perkembangan kejahatan di masa depan akan mengarah ke dalam lima bentuk antara lain:<sup>47</sup>

1. *new dimension of crime*
2. *new type of crime*

<sup>45</sup> Arsyad sanusi, Op.Cit, hal.16-17.

<sup>46</sup> Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Hukum , Direktorat Hukum Bank Indonesia, “Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime disektor Perbankan,” Bulletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, (Agustus 2006).

<sup>47</sup> Nanan Sukarna “ Dampak Teknologi Informasi ditinjau dari Sisi Pendidikan dan Kriminalitas “, (keynote speech yang disampaikan dalam seminar sehari tentang dampak teknologi informasi ditinjau dari sisi pendidikan dan kriminalitas, bogor, oktober 2001.

3. *organize crime*
4. *white collar crime*
5. *terrorism*

Salah satu bentuk kejahatan dari kalsifikasi *new dimension crime* atau kejahatan dengan dimensi baru yaitu kejahatan yang ada prosesnya menggunakan teknologi informasi khususnya komputer atau internet. *Cybercrime* pada dasarnya memanfaatkan berbagai kelebihan yang dimiliki media komunikasi yang berupa internet. Dengan memanfaatkan kelebihan tersebut tampak bahwa hal yang demikian itu memiliki perbedaan dengan kejahatan konvensional dengan demikian berarti pada dasarnya *cybercrime* merupakan dimensi baru dari tipe kejahatan yang telah ada sebelumnya.

Dalam arti sempit *cybercrime* adalah *computer crime* yang ditujukan kepada sistem atau jaringan komputer sedangkan dalam arti luas *cybercrime* mencakup seluruh bentuk baru kejahatan yang ditujukan pada komputer, jaringan komputer dan penggunaannya serta bentuk-bentuk kejahatan tradisional yang sekarang dilakukan dengan menggunakan atau dengan bantuan peralatan komputer.<sup>48</sup>

Beberapa bentuk *cybercrime* dalam kegiatan perbankan adalah:<sup>49</sup>

1. *Type site*; pelaku membuat nama situs palsu yang sama persis dengan situs asli dan membuat alamat yang mirip dengan situs asli. Pelaku menunggu kesempatan jika ada seorang korban salah mengetikkan alamat dan masuk kesitus palsu tersebut. Maka dengan demikian pelaku akan memperoleh *user* dan *password* korbannya;
2. *Keylogger/keystroke logger*; *keylogger* sering terjadi ditempat pengaksesan internet program ini akan merekam karakter-karakter yang diketikkan oleh *user* dan berharap akan

---

<sup>48</sup> Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Direktorat Hukum Bank Indonesia Op.. Cit.

<sup>49</sup> *ibid*

mendapatkan data penting seperti *user ID* dan *password*. Semakin sering mengakses internet ditempat umum semakin rentan pula terkena modus operandi yang dikenal dengan istilah *keystroke logger*;

3. *Sniffing*; usaha untuk mendapatkan *User ID* dan *password* dengan jalan mengamati paket data yang lewat pada jaringan komputer;
4. *Brute force attacking*; usaha untuk mendapatkan *password* atau *key* dengan mencoba semua kombinasi yang mungkin;
5. *Web deface; system exploitation* dengan tujuan mengganti tampilan halaman muka suatu situs;
6. *Email spamming*; mengirimkan *junk email* berupa iklan produk dan sejenisnya pada alamat email seseorang;
7. *Denial of service*; membanjiri data dalam jumlah sangat besar dengan maksud untuk melumpuhkan sistem sasaran;
8. *Virus, worm, Trojan*; menyebarkan virus dengan tujuan untuk melumpuhkan sistem komputer, memperoleh data dari sistem korban dan untuk mencemarkan nama baik pembuat perangkat lunak tertentu.

Tak jauh berbeda dengan uraian sebelumnya pada umumnya bank penyelenggara layanan *internet banking* di Indonesia menyebut modus operandi yang umumnya digunakan dalam kejahatan pada *internet banking* sebagai berikut:<sup>50</sup>

1. pencurian identitas yaitu dimana pelaku memperoleh identitas pribadi seseorang dan menggunakan indentitas tersebut untuk melakukan penipuan;
2. *Trojan/keylogging* yaitu dimana seseorang menampilkan *credential/informasi* rahasia kepada pelaku penipuan melalui *Trojan* yang tanpa diketahui ter-*download* dikomputer mereka;

---

<sup>50</sup> <http://www.hsbs.co.id/id/personal/security/device.faq.htm>, diakses tanggal 25 April 2009.

3. *phising* yaitu dimana pelaku penipuan melakukan *phishes* guna memperoleh informasi rahasia nasabah dengan berpura-pura berasal dari sumber resmi seperti bank atau lembaga keuangan lainnya;
4. *shoulder surfing*; yaitu dimana pelaku memantau seseorang yang sedang memasukkan data rahasia dan menggunakan data tersebut untuk penipuan.

Adapun kejahatan yang pernah terjadi di Indonesia adalah *typosite (phising)* pada layanan *internet banking* pada salah satu bank di Indonesia. Modus ini dilakukan pelaku dengan memanfaatkan nasabah yang salah mengetikkan alamat *internet banking* pada bank yang bersangkutan yang ingin diaksesnya melalui *website* bank tersebut. Dalam hal ini pelaku sudah menyiapkan situs palsu yang mirip dengan situs asli bank bersangkutan kecuali dalam situs palsu ini tidak ada *security* untuk *bertransaksi* dan adanya formulir akses palsu. Jika ada nasabah yang salah ketik dan kesasar kesitus bank palsu tersebut pelaku akan merekam *user ID* dan *password* nasabah tersebut untuk digunakan mengakses kesitus yang sebenarnya (*illegal acces*).<sup>51</sup>

## 2.8. Pengaturan Internet Banking di Indonesia

Permasalahan *internet banking* sangat kompleks, untuk itu ada pengaturannya agar dapat menjamin tiap-tiap pemberi atau penggunanya agar aman menggunakan fasilitas *internet banking* tersebut. Selain Undang-undang masih banyak lagi terdapat ketentuan hukum yang mengatur tentang *internet banking* yang antara lain adalah keputusan Direktur BI dan lain sebagainya dibawah ini akan dijelaskan beberapa ketentuan yang mengatur tentang *internet banking* yang antara lain adalah:

---

<sup>51</sup> Petrus Reinhard Golose, "Perkembangan Cybercrime dan Upaya Penanganannya di Indonesia oleh Polri", Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan (agustus, 2006).

1. UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang diubah dengan Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Mengingat nilai strategis dari industri perbankan maka bank dalam menjalankan kegiatannya usahanya sangat intens dengan aturan-aturan hukum. Hal ini dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat serta kesinambungan usaha bank akan terus dapat dikembangkan. Dampak lebih dari ketatnya pengaturan masalah bank ini akan menjamin kredibilitas bank itu sendiri.<sup>52</sup>

Bank harus dapat memaksimalkan usahanya untuk menghimpun dana langsung dari masyarakat dan sekaligus juga dapat menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan secara maksimal. Dalam ketentuan pasal 6 butir n, Undang-undang Perbankan disebutkan bahwa bank umum memiliki hak untuk melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan bank dalam hal ini harus memenuhi tiga hal sebagai berikut ;

- a. apabila suatu hal dilakukan banyak orang atau pelaku usaha;
- b. dilakukan secara terus menerus;
- c. dianggap suatu hal yang baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat;

*Internet banking* adalah layanan perbankan yang lazim digunakan, jika ditinjau dengan perundang-undangan yang berlaku maka penyelenggaraan *internet banking* di Indonesia adalah dimungkinkan.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Budi Agus Riswandi, Loc. Cit, hal. 8.

<sup>53</sup> Lima Bank Pertama kali penyelenggara internet banking adalah BII (1998), BCA (2001), Bank mandiri (2002), Bank permata (2002), dan Bank lippo.

Adapun ketentuan yang terdapat dalam undang-undang perbankan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan bagi pengguna *internet banking* adalah ;

“untuk kepentingan nasabah bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”<sup>54</sup>

“bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, 41 a, 42, 43, 44, dan pasal 44a.”<sup>55</sup>

## 2. UU No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Penggunaan undang-undang ini dikarenakan adanya hubungan yang erat antara Undang-undang No 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dengan Internet. Internet merupakan salah satu jasa telekomunikasi hal ini sebagaimana dimuat dalam Keputusan Menteri Perhubungan No 23 tahun 2002 yang menyatakan bahwa jasa internet merupakan jasa penyelenggaraan multimedia. Sedangkan penyelenggaraan jasa multimedia sendiri diartikan sebagai jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi antara lain penyelenggaraan jasa internet telepon, jasa akses internet, dan jasa televisi berbayar.<sup>56</sup> Dengan begitu pada dasarnya penyelenggaraan internet merupakan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

---

<sup>54</sup> Indonesia 1, Loc. Cit, pasal 29 ayat 4.

<sup>55</sup> Ibid, pasal 40 ayat 1.

<sup>56</sup> Indonesia 4, Kepmen No. 23 Tahun 2002, Keputusan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggara Multimedia, pasal 1 butir 2.



3. SEBI No., 6/18/DPNP, Tentang Penerapan Manajemen Resiko pada aktivasi pelayanan jasa bank melalui internet. Pada hakikatnya melalui surat edaran ini bank Indonesia mewajibkan bank penyelenggara layanan *internet banking* untuk menerapkan manajemen resiko pada kegiatan *internet banking* yang mengandung resiko tinggi yaitu pada penyelenggaraan *transactional internet banking*. Penerapan manajemen resiko tersebut meliputi tiga bagian yang tidak terpisahkan dan saling melengkapi yaitu:
  - a. pengawasan aktif komisaris dan direksi bank
  - b. sistem pengamanan (*security control*)
  - c. manajemen resiko
4. Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik.
  - a. Yuridiksi, memberikan akibat hukum bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum baik yang berada diwilayah Indonesia ataupun dalam Indonesia.<sup>57</sup>
  - b. Informasi dan transaksi elektronik, menekankan bahwa transaksi elektronik dan atau hasil cetak dari informasi elektronik merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum yang sah.
  - c. Penyelenggaraan sistem elektronik, dalam ketentuan pasal 15 ayat 1 disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal<sup>58</sup> dan aman<sup>59</sup> serta bertanggung

---

<sup>57</sup> Indonesia 3, Loc. Cit pasal 2.

<sup>58</sup> Andal yaitu sistem elektronik tersebut memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaanya.

<sup>59</sup> Aman yaitu sistem elektronik tersebut terlindungi baik secara fisik maupun non fisik.

jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik dan sebagaimana mestinya.<sup>60</sup>

- d. Perbuatan yang dilarang, tindak pidana yang ditentukan dalam UU ITE ditujukan pada setiap perbuatan yang menggunakan sarana sistem elektronik pada umumnya dan juga sistem elektronik perbankan pada khususnya.

## **B. TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA JASA LAYANAN INTERNET BANKING**

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 14 tahun yang lalu. Perusahaan yang bergerak di bidang *investment banking*, perbankan syariah serta *bancassurance*, bank Mandiri menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh bagi perusahaan swasta maupun milik Negara, komersil, usaha kecil dan mikro serta nasabah *consumer*.

Bank Mandiri saat ini merupakan bank terbesar di Indonesia dalam jumlah aktiva, kredit dan dana pihak ketiga. Total aktiva per 31 Desember 2005 sebesar Rp 254,3 triliun (USD25,9 miliar) dengan pangsa pasar sebesar 18,0% dari total aktiva perbankan di Indonesia. Jumlah dana pihak ketiga Bank Mandiri sebesar Rp 199,0 triliun atau sama dengan 17,6% dari total dana pihak ketiga secara nasional, dimana jumlah tabungan merupakan 16% dari total tabungan secara nasional. Demikian pula dengan pangsa pasar

---

<sup>60</sup> Sebagaimana mestinya yaitu memiliki kemampuan sesuai spesifikasinya.

deposito berjangka sebesar 19,1% dari total deposito berjangka di Indonesia. Selama tahun 2005, pertumbuhan dana pihak ketiga kami sebesar 5,8%, sementara pertumbuhan kredit sebesar 13,3%. Bank Mandiri memiliki struktur permodalan yang kokoh dengan rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio-CAR*) sebesar 23,7% pada akhir tahun 2005, jauh di atas ketentuan minimum Bank Indonesia sebesar 8%.

Bank Mandiri pertamakali memperkenalkan layanan *internet banking* kepada masyarakat umum khususnya nasabahnya yaitu pada tahun 2002 dimana dalam layanan *internet banking* tersebut mencakup keuntungan dan keamanan penggunaan layanan *internet banking* bank Mandiri, transfer dana, pembayaran, informasi rekening, aktivasi transaksi, fasilitas cek, *update* profil, personalisasi dan notifikasi SMS.

#### **B.1. Hak dan Kewajiban Dalam Pelaksanaan Internet Banking**

Dalam pelaksanaan *internet banking* terdapat hubungan hukum antara pihak-pihak yang membuat perjanjian. Hubungan tersebut terjadi karena para pihak dalam *internet banking* membuat suatu perjanjian. Hubungan hukum adalah hubungan hak dan kewajiban secara timbal balik, yang timbul karena peristiwa berupa perbuatan, kejadian, atau keadaan.<sup>61</sup> Hubungan hukum dalam *internet banking* adalah hubungan kewajiban dan hak secara timbal balik yang timbul karena perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses penggunaan fasilitas *internet banking*.<sup>62</sup> Kewajiban yang berasal dari perjanjian (*contractual obligations*), dan kewajiban yang berasal dari ketentuan undang-undang disebut kewajiban undang-undang (*legal obligations*).

---

<sup>61</sup>Mariam Darus Badruljaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Cet.1, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 1.

<sup>62</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Cet.3, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 107.

Sebagaimana telah dibahas dalam bab sebelumnya, bahwa dasar hukum perjanjian *internet banking* secara umum diatur dalam KUH Perdata khususnya yang mengatur mengenai perjanjian, sedangkan yang menjadi dasar hukum khususnya adalah ketentuan Bank Indonesia serta Undang-undang No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi Transaksi Elektronik dan lain sebagainya. Pada hakekatnya peraturan perundang-undangan tersebut bertujuan untuk membatasi kebebasan membuat perjanjian dengan meletakkan berbagai kewajiban khusus pada si penyedia layanan jasa *internet banking* dan pengguna layanan *internet banking* yang tidak dapat dilepaskan dari perjanjian, sehingga meskipun perjanjian *internet banking* telah diatur secara khusus berdasarkan perjanjian baku yang dikeluarkan, tetapi tetap harus tunduk pada ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata (pasal 1319 KUH perdata).

Pada umumnya, pengguna *internet banking* kurang memperhatikan mengenai hubungan hukum yang terjadi antara pengguna *internet banking* dan pihak bank selaku penyedia layanan *internet banking* dalam perjanjian layanan *internet banking*. Pengguna *internet banking* kadangkala hanya mengetahui cara menggunakan layanan *internet banking*. Tetapi mereka tidak mengetahui hak dan kewajiban apa saja yang timbul dari adanya perjanjian penggunaan layanan *internet banking* tersebut. Bahwa perjanjian layanan *internet banking* merupakan perjanjian yang dibuat secara khusus dalam bentuk klausula baku seperti dalam klausula baku yang umumnya terdapat dalam dunia perbankan. Dalam perjanjian *internet banking* dicantumkan syarat-syarat perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank, yang klausulanya mengikat nasabah pengguna layanan *internet banking* untuk tunduk pada ketentuan-ketentuan tersebut. Namun dalam hal ini nasabah kadangkala jarang yang membaca atau menyadari hal tersebut, sehingga jika timbul suatu masalah dari perjanjian layanan *internet banking* tersebut mereka kurang memahami apa saja yang menjadi hak-hak serta kewajiban-kewajiban mereka.

Dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) tentang kebebasan berkontrak dimana perjanjian layanan *internet banking* yang dibuat oleh nasabah dan bank telah lahir dan mengikat para pihak sejak ditandatanganinya perjanjian layanan *internet banking*. Sejak saat itu segala ketentuan tentang *internet banking* yang tercantum dalam perjanjian mengikat para pihak untuk melakukan kewajiban dan mendapatkan haknya.

Bank Mandiri, Tbk dalam menawarkan segala jenis layanan perbankan yang salah satunya adalah *internet banking* yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban dalam hal ini harus diindahkan oleh masing-masing pihak, baik pihak bank ataupun pihak nasabah selaku pengguna layanan perbankan.

Dalam syarat dan ketentuan *internet banking* bank Mandiri disebutkan bahwa *internet banking* bank Mandiri adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak atau *browser* pada komputer.

Untuk dapat menggunakan layanan *internet banking* bank Mandiri, seseorang harus terlebih dahulu menjadi nasabah bank Mandiri dengan cara membuka rekening bank Mandiri. Dan syarat pembukaan rekening bank Mandiri:

1. calon nasabah datang ke salah satu cabang bank mandiri;
2. calon nasabah kemudian diwajibkan untuk mengisi formulir pembukaan rekening pada bank Mandiri untuk menjadi nasabah bank Mandiri;
3. calon nasabah memberikan bukti identitas diri (KTP, SIM, Paspor), yang kemudian difotokopi untuk diserahkan kepada bank Mandiri,
4. calon nasabah menandatangani formulir pendaftaran tersebut setelah terlebih dahulu dibaca dan dimengerti isi dari formulir pendaftaran tersebut;
5. calon nasabah menyetorkan dana sejumlah Rp. 50.000,00 (limapuluh ribu rupiah) sebagai saldo awal;
6. *Customer Service* bank Mandiri akan memberikan buku tabungan yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri dan telah tertulis jumlah saldo awal

yang telah disetorkan sebagai bukti bahwa calon nasabah tersebut telah resmi menjadi nasabah bank Mandiri.

Sedangkan untuk menggunakan layanan *internet banking* khususnya syarat-syarat yang harus dipenuhi agar nasabah dapat menggunakan layanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a) memiliki rekening tabungan, giro rupiah dan atau mata uang lainnya;
- b) untuk pendaftaran di ATM, harus memiliki kartu ATM Mandiri sedangkan untuk pendaftaran di cabang harus menunjukkan bukti kepemilikan rekening (buku tabungan, kartu ATM Mandiri).

Seperti yang disebutkan dalam alinea sebelumnya bahwa hubungan hukum yang dalam hal ini hubungan hukum nasabah dengan bank Mandiri merupakan suatu perikatan. Suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain, yang berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Dalam hal perikatan antara nasabah dan bank Mandiri, nasabah sebagai kreditur dan bank mandiri sebagai debiturnya.

Nasabah dan bank Mandiri sebagai pihak-pihak yang melakukan perjanjian mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan ditaati oleh kedua pihak agar perjanjian yang mana dalam hal ini terwujud dalam proses kegiatan perbankan dapat berjalan dengan lancar. Hak dari nasabah bank mandiri adalah :

- 1) nasabah pengguna *electronic banking* dapat menggunakan layanan *internet banking* Mandiri untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh bank;
- 2) setiap perintah yang telah disetujui oleh nasabah yang tersimpan pada pusat data bank yang benar adalah yang diterima sebagai bukti perintah dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud;
- 3) 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;

- 4) bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *user ID* dan PIN.

Nasabah selaku pemilik rekening Mandiri mempunyai kewajiban lain seperti yang tercantum dalam syarat-syarat umum pembukaan rekening yang diberikan kepada nasabah sebelum nasabah membuka rekening, untuk dimengerti, dipahami, dan disetujui oleh nasabahnya, yaitu:

- a) pemilik rekening berkewajiban untuk menyerahkan kepada bank Mandiri satu atau lebih contoh tandatangannya dan satu atau lebih tandatangan orang yang berhak mewakilinya dalam hubungan dengan bank (jika ada), disertai dengan penjelasan lengkap mengenai hak-hak dan wewenang masing-masing. Contoh tandatangan tersebut tetap berlaku selama tidak ada pemberitahuan perubahan pemilik rekening yang disampaikan secara tertulis dan diterima oleh bank Mandiri;
- b) apabila pemilik rekening masih berhutang atau mempunyai kewajiban lainnya kepada bank yang timbul berdasarkan apapun juga, bank berhak dengan ini memberi kuasa oleh pemilik rekening untuk mendebit rekening nasabah dan menggunakannya untuk pembayaran kembali atas setiap jumlah uang yang setiap waktu terutang kepada bank;
- c) apabila dana yang tersedia dalam rekening tidak ada/tidak cukup, maka atas permintaan pertama dari bank, pemilik rekening wajib menyetor kepada bank sejumlah uang yang dianggap cukup oleh bank untuk pembayaran hutang-hutang atau kewajiban-kewajiban lain pemilik rekening sebagaimana dimaksud dalam butir 2 (dua) pasal ini;

d) pemilik rekening berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada bank dengan disertai dokumen pendukung yang sah jika terjadi perubahan data pemilik rekening termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan alamat, tanda tangan orang berwenang untuk mengikat pemilik rekening maupun wewenangnya, susunan pengurus dan status badan hukum serta perubahan anggaran dasar. Perubahan ini baru berlaku sejak diterimanya perubahan tersebut dengan baik oleh bank pada cabang pengelola rekening. Setiap kerugian yang diakibatkan karena adanya kelalaian dalam memberitahukan perubahan data tersebut di atas menjadi tanggung jawab pemilik rekening sepenuhnya.

Secara umum kewajiban Bank Umum di Indonesia terhadap nasabahnya terdapat dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, pada pasal 29 ayat (3), (4), dan (5), yaitu antara lain :

1. bank wajib memelihara kesehatan bank sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan wajib melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
2. dalam memberikan kredit dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank, dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank;
3. untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank;
4. bank mempunyai kewajiban untuk menyimpan rahasia atau keterangan-keterangan mengenai nasabahnya yang diketahui bank karena kegiatan usahanya, kecuali dalam hal kepentingan negara atau kepentingan hukum.

Selain kewajiban-kewajiban umum perbankan tersebut di atas, Bank Mandiri juga mempunyai kewajiban dalam hal pelaksanaan kegiatan perbankan dengan menggunakan *internet banking* yaitu :



1. 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 bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud;
2. bank menerima dan berkewajiban menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *user ID* dan *PIN*;
3. bank berkewajiban menjaga kerahasiaan nasabahnya sesuai dengan prosedur peraturan penggunaan *electronic banking* umumnya, dan *internet banking* pada khususnya.

Disamping kewajiban-kewajiban bank diatas, maka bank dalam hal ini mempunyai hak yaitu:

1. bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna layanan *internet banking*;
2. bank berhak menghentikan layanan *internet banking* dalam hal terjadi pembaharuan sistem atau data;
3. Bank berhak mengubah syarat mengenai layanan *internet banking* dengan disampaikan terlebih dahulu kepada pengguna dengan cara apapun;
4. bank berhak mengubah limit transaksi *internet banking*;
5. bank dapat menghentikan akses layanan *internet banking* atas permintaan nasabah atau bila terjadi kesalahan;
6. bank berhak menutup rekening nasabah pengguna layanan *internet banking*;
7. bank berhak menerima pembayaran dari kewajiban nasabah;
8. bank berhak melaksanakan perintah pejabat/instansi atau lembaga yang berwenang;

Selain hak serta kewajiban bank dan nasabah yang dijelaskan menurut perjanjian antara 2 pihak diatas, dibawah ini akan dijelaskan pengaturan masalah hak dan kewajiban nasabah serta hak dan kewajiban bank menurut

undang-undang yang terjadi karena suatu hubungan hukum akibat perjanjian perjanjian layanan *internet banking*, menurut ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 15 dan pasal 16 disebutkan bahwa penyelenggara elektronik yaitu dalam hal ini pihak bank mempunyai kewajiban yaitu:

1. Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.
3. Bukan termasuk kewajiban penyelenggara elektronik atau bank dalam hal keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Sedangkan dalam ketentuan lain disebutkan bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut; dan

- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

## **B.2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah**

Sebagaimana telah dijelaskan diawal, bank mempunyai fungsi *intermediary*, dimana bank disatu sisi dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dan sekaligus dapat menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah, secara umum perlindungan hukum dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu:<sup>63</sup>

- a. Perlindungan secara implisit; yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif.
- b. Perlindungan secara eksplisit; yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat.

Bahwa sebenarnya hakikat dari perlindungan hukum adalah untuk melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan disuatu bank tertentu terhadap suatu resiko kerugian.<sup>64</sup> Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah, secara garis besar penulis membagi menjadi 2 (dua) perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum langsung dan perlindungan hukum tidak langsung.

### **1. Perlindungan Hukum Langsung**

Perlindungan ini adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya

---

<sup>63</sup> Marulak Pardede, Hukum Perbankan Indonesia, Cet.3, (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2001), hal 132.

<sup>64</sup> Ibid, hal. 133.

resiko kerugian dari kegiatan yang dilakukan oleh bank. Perlindungan langsung terdapat dalam ketentuan sebagai berikut:

a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Dalam dunia perbankan nasabah penyimpan merupakan kreditor yang mempunyai hak mendahului dalam arti bahwa nasabah penyimpan yang harus didahulukan dalam menerima pembayaran dari bank yang sedang mengalami kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya. Masalah hak mendahului diatur dalam undang-undang No 10 tahun 1998 pasal 29. Mengenai jaminan perlindungan bagi nasabah penyimpan dana sehubungan dengan dihentikan kegiatan usaha bank deposan adalah dengan diciptakannya asuransi deposito. Misi dari lembaga deposito adalah memelihara stabilitas sistem keuangan negara dengan cara mengasuransikan para deposan bank dan mengurangi gangguan terhadap perekonomian nasional disebabkan kegagalan yang dialami bank. Masalah jaminan terhadap dana masyarakat diatur dalam ketentuan Undang-undang No 10 tahun 1998 pasal 37 B .

b. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

Lembaga Penjamin Simpanan adalah suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesia. LPS berfungsi menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya serta memberikan jaminan atas seluruh kewajiban pembayaran bank, termasuk simpanan masyarakat (*blanket guarantee*). Tujuan kebijakan publik penjaminan LPS tersebut adalah untuk melindungi simpanan nasabah kecil.

Dalam pelaksanaannya, *blanket guarantee* memang dapat menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, namun ruang lingkup penjaminan yang terlalu luas

menyebabkan timbulnya *moral hazard* baik dari sisi pengelola bank maupun masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut dan agar tetap menciptakan rasa aman bagi nasabah penyimpan serta menjaga stabilitas sistem perbankan, program penjaminan yang sangat luas lingkungannya tersebut perlu digantikan dengan sistem penjaminan yang terbatas.

- c. SKDBI Nomor 27/9/UPPB Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

Menurut SKDBI Nomor 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh bank, tujuan utama penggunaan *electronic banking* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data kegiatan usaha perbankan, sehingga dapat memberikan hasil yang akurat, benar, tepat waktu, dan dapat menjamin kerahasiaan informasi. Oleh karena itu menurut ketentuan peraturan tersebut maka perlindungan terhadap kerahasiaan informasi nasabah dijamin oleh bank.

- d. PBI Nomor 8/5/pbi/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Rekomendasi.

Peraturan ini menentukan bahwa apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank, dan tidak terdapat kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut, maka di upayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

## 2. **Perlindungan Hukum Tidak Langsung**

Perlindungan secara tidak langsung (*implicit/indirect protection*) oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau

timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Perlindungan hukum tidak langsung antara lain berdasarkan:

- a. Undang-undang Perbankan Pasal 29 sampai pasal 37.

Berdasarkan Undang-undang Perbankan dalam ketentuan Pasal 29 sampai pasal 37, dengan melalui mekanisme pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia diharapkan bank menjadi sehat, sehingga dengan bank yang sehat kegiatan perbankan akan berjalan dengan lancar tanpa ada kendala yang mengganggu kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap bank, dan menumbuhkan kepercayaan nasabah akan dana miliknya aman dan terjamin.

- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Nasabah adalah konsumen yang menggunakan produk dan jasa yang diproduksi dan diberikan oleh bank selaku produsen kepada nasabah. Nasabah yang menggunakan produk ataupun layanan jasa yang ditawarkan pihak bank adalah konsumen dalam usaha perbankan yang perlu dilindungi hak dan kepentingannya oleh bank yang mengeluarkan produk serta layanan perbankan, khususnya *internet banking*.

- c. Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Berdasarkan pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dijelaskan bahwa nasabah tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan pihak-pihak yang menjadi tanggungannya., dan tanggung jawab tersebut berakhir apabila nasabah tersebut dapat membuktikan bahwa nasabah tidak dapat mencegah perbuatan yang menyebabkan mereka untuk bertanggung jawab atas hal tersebut.

- d. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-undang Nomor 3

Tahun 2004 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia ini, maka Bank Indonesia sebagai pengatur dan pengawas bank dan kegiatan perbankan di Indonesia.

- e. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 pasal 9 tentang informasi dan transaksi elektronik disebutkan bahwa “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”. Sedangkan dalam ketentuan pasal 10 disebutkan bahwa “setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan”.

Sedangkan dalam ketentuan Undang-undang Perbankan pasal 2 nya dikemukakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dari ketentuan ini menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu syarat utama dalam hal pihak perbankan menawarkan suatu produk perbankan dan prinsip kehati-hatian merupakan landasan dasar untuk melindungi nasabah bank dari suatu kerugian atau resiko yang diakibatkan oleh produk bank yang ditawarkan. Prinsip kehati-hatian tersebut mengharuskan pihak bank untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam arti harus selalu konsisten dalam melaksanakan ketentuan undang-undang berdasarkan profesionalisme dan itikad baik. Selain perlindungan hukum langsung dan tidak langsung seperti yang dijelaskan diatas, dibawah ini akan dijelaskan perlindungan hukum dalam penggunaan *internet banking*.

Hukum perbankan merupakan aturan-aturan yang menjadi landasan hukum dalam bidang perbankan. Salah satu dasar aturan hukum tersebut adalah Undang-undang No.7 Tahun 1992 Jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain undang-undang tersebut terdapat juga aturan-aturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia seperti Surat Edaran Bank Indonesia ataupun Peraturan Bank Indonesia.

Aturan-aturan tersebut diatas dikeluarkan bertujuan untuk membantu bank yang ada di Indonesia dalam menjalankan usahanya dengan benar serta melindungi masyarakat yang menggunakan jasa perbankan.

Dari ketentuan pasal-pasal diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam hal ini pemerintah melalui undang-undang telah melakukan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *internet banking* yang merupakan suatu jenis transaksi elektronik dengan mewajibkan bank untuk menyediakan informasi yang lengkap tentang produk yang ditawarkan serta produk tersebut harus disertifikasi oleh suatu lembaga sertifikasi keandalan.

Semakin pesatnya sistem teknologi ilmu komunikasi dan semakin mengglobalnya sistem semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas yang dibutuhkan. Sistem komunikasi dengan media internet telah mendominasi berbagai pola bentuk kehidupan manusia terutama dibidang usaha perbankan yang mengikuti perkembangan teknologi canggih dibidang sarana komunikasi dan informasi. Hal tersebut ditandai dengan munculnya teknologi internet, *cybernet* dan *world wide web* yang merupakan suatu teknologi yang memungkinkan adanya transformasi secara cepat keseluruh jaringan dunia melalui dunia maya.<sup>65</sup>

Seiring dengan kemudahan untuk melakukan transformasi secara cepat melalui internet baik oleh masyarakat maupun perbankan ternyata terhadap

---

<sup>65</sup> Nindyo Pramono, "Beberapa Aspek Penting Terkait dengan Pengembangan Konsentrasi Hukum Bisnis dalam Era Global", Makalah disampaikan pada Workshop Program Ilmu Doktor Ilmu Hukum UII, Yogyakarta, Rabu 1 November 2000, hal. 5.



perlindungan hukumnya membawa konsekuensi tersendiri baik terhadap pengguna ataupun pihak perbankan juga.

PT. Bank Mandiri, Tbk pertama kali menawarkan layanan *internet banking* terhadap nasabahnya yaitu pada tahun 2002. dalam layanan *internet banking* bank Mandiri ditawarkan beberapa layanan yang diantaranya adalah.<sup>66</sup>

- 1) Transfer dana;
- 2) Pembayaran;
- 3) Informasi rekening;
- 4) Aktivasi transaksi;
- 5) Fasilitas cek;
- 6) *Update* profil;
- 7) Personalisasi
- 8) Notifikasi SMS

Dalam hal layanan *internet banking*, bank Mandiri mempersyaratkan untuk melakukan pendaftaran. Apabila hal ini telah dilakukan layanan dari bank Mandiri dapat diakses melalui layanan *internet banking* Mandiri. Oleh karena itu layanan *internet banking* sifatnya merupakan media bagi pemasaran produk dan sekaligus sebagai sarana mempermudah transaksi dimana transaksi tersebut dapat dilakukan secara *online*.

Bahwa perlindungan hukum bagi nasabah sangat penting dalam pemberian layanan *internet banking*. Dibawah ini akan dijelaskan beberapa perlindungan hukum lainnya dalam layanan *internet banking*.

### **1. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah**

Keberadaan data pribadi nasabah layanan *internet banking* merupakan hal yang esensial. Hal ini dikarenakan data pribadi nasabah menjadi sumber dari otentikasi dan otorisasi pada penggunaan layanan *internet banking* .

---

<sup>66</sup> Budi Agus Riswandi, Loc Cit, hal. 2002.

Apabila terdapat data atau informasi<sup>67</sup> yang memadai maka seseorang siapapun dia dapat memanfaatkan jasa bank melalui media internet. Jika seseorang berhasil mencuri *user ID* beserta *password* dari seorang nasabah dan kemudian orang tersebut menggunakan *user ID* dan *password* tersebut untuk melakukan sejumlah transaksi maka akan merugikan pihak nasabah.

Selain data yang berkaitan langsung dengan penggunaan *internet banking* seperti alamat e-mail, *user ID* dan *password*, keberadaan data pribadi nasabah yang terkait dengan keberadaan seseorang sebagai nasabah penyimpan juga penting untuk mendapatkan perlindungan dalam penyelenggaraan *internet banking*. Hal ini umumnya sistem layanan internet banking yang tersedia umumnya terkoneksi dengan *database*<sup>68</sup> perbankan yang memuat pula data pribadi nasabah sebagai nasabah penyimpan pada bank tersebut.

Dalam ketentuan UU Perbankan pasal 40 menentukan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, pasal 41A, pasal 42, pasal 43, pasal 44 dan pasal 44A.<sup>69</sup> Budi Agus Riswandi menambahkan bahwa berkaitan dengan ketentuan pasal 40 ayat 1 UU Perbankan tersebut diberikan penjelasan bahwa alam hubungannya dengan kerahasiaan bank yang wajib dirahasiakan oleh bank adalah seluruh data dan informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan hal-hal lain dari orang dan badan yang diketahui oleh bank karena kegiatan usahanya.

Sedangkan dalam ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 15 dijelaskan bahwa “Setiap

---

<sup>67</sup> Edmon Makarim, Loc. Cit, hal.30. informasi itu sendiri berasal dari suatu data (yakni mencakup semua fakta yang direpresentasikan sebagai input baik dalam bentuk untaian kata, angka, gambar, suara, ataupun gerak), yang telah diproses ataupun telah mengalami perubahan bentuk atau penambahan nilai menjadi suatu bentuk yang lebih erart sesuai dengan konteksnya.

<sup>68</sup> Database merupakan suatu sistem penyimpanan data terkomputerisasi yang biasa digunakan untuk menyimpan, menata dan menggali kembali informasi-informasi, Arsyad sanusi, Loc. Cit, hal.473.

<sup>69</sup> Pasal-pasal pengecualian tersebut adalah apabila untuk kepentingan perpajakan, menyelesaikan piutang bank, untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana serta atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan.

penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, dan penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.” Dari ketentuan pasal tersebut sangat jelas bahwa pihak penyelenggara elektronik yang dalam hal ini bank wajib mematuhi ketentuan yang disebutkan dalam pasal tersebut diatas dan hal tersebut sangat jelas dapat untuk melindungi nasabah selaku pengguna layanan *internet banking*.

Sedangkan dalam ketentuan UU Perbankan pasal 47 ayat 2 menentukan bahwa terhadap anggota dewan komisaris, direksi, pegawai bank atau pihak terafiliasi lainnya yang dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut ketentuan pasal 40 UU Perbankan yang diancam dengan ketentuan pidana.

Terhadap ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa pada dasarnya ketentuan yang berkaitan dengan prinsip kerahasiaan bank tersebut dapat diterapkan dalam konteks perlindungan hukum atas data pribadi nasabah bank. Hal yang demikian itu dikarenakan pertama, pada dasarnya untuk dapat menjadi nasabah pengguna layanan *internet banking* seseorang haruslah terlebih dahulu menjadi nasabah penyimpan di bank tersebut (bank Mandiri) dengan demikian hal ini berarti sebelumnya bank telah mengumpulkan data pribadi nasabahnya sebelum ia dapat menggunakan layanan *internet banking*. Kedua, pada penyelenggaraan jasa layanan *internet banking* bank juga mengumpulkan data-data tambahan yang tergolong sebagai data pribadi nasabah bank. Data-data seperti alamat e-mail, *user ID* dan *password* merupakan hal yang esensial dan sangat rahasia bagi nasabah.

Lebih lanjut dapat dilihat pula dalam ketentuan UU Telekomunikasi pasal 40 dan 42 yang menyatakan bahwa “setiap orang dilarang melakukan kegiatan terhadap kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun”. Dan oleh karena bank dapat digolongkan sebagai penyelenggara telekomunikasi sebagaimana dimaksud UU

telekomunikasi maka berlaku pula ketentuan yang menyatakan bahwa “penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan”.<sup>70</sup>

Dalam pasal 56 UU telekomunikasi juga dijelaskan bahwa barang siapa yang melanggar ketentuan pasal 40 dapat dipidana. Dan pasal 57 juga dijelaskan bahwa bagi penyelenggara telekomunikasi yang melanggar pasal 42 ayat 1 juga dapat dikenakan ketentuan pidana.

Sejalan dengan pemikiran akan pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah, Bank Indonesia Mengeluarkan Peraturan No. 7/6/PBI/2005 yang pada dasarnya mewajibkan bank selaras dengan yang telah ditentukan dalam Undang-undang, untuk merahasiakan data pribadi nasabahnya dengan melarang penyebarluasan *data pribadi nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum bank kecuali jika mendapatkan persetujuan tertulis dari nasabah yang bersangkutan atau ditetapkan lain dalam ketentuan perundang-undangan.*

Dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum bank, pejabat atau petugas bank tidak hanya mewajibkan meminta persetujuan tertulis dari nasabah yang bersangkutan tetapi diwajibkan juga memberikan penjelasan kepada nasabah.

Guna mempertegas hal tersebut diatas, Bank Indonesia juga mewajibkan bank untuk meminta persetujuan nasabahnya dengan ketentuan persetujuan tertulis tersebut tidak boleh memuat klausula yang secara sepihak dapat digunakan oleh bank untuk menyatakan bahwa nasabah telah memberikan persetujuannya jika tidak memberikan tanda, tulisan dan atau tanda tangan pada lembaran permintaan persetujuan tertulis yang diajukan bank.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Indonesia 2, Undang-undang No. 36 Tahun 1999, Undang-undang tentang Telekomunikasi, pasal 1 huruf d dan J.

<sup>71</sup> Ketentuan ini dalam praktek penyelenggaraan internet banking di Indonesia dilaksanakan atau diperkuat kembali dengan privacy policy yang dikeluarkan oleh masing-masing bank penyelenggara internet banking. Pada umumnya pada privacy policy tersebut bank tidak akan

Melihat ketentuan yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia, sebagai regulator telah mengupayakan untuk mewujudkan terciptanya dunia perbankan yang memperhatikan dan melindungi data pribadi nasabahnya.

## 2. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Ditinjau Dari Manajemen Resiko dan Transparansi Produk Bank

Bank Indonesia mewajibkan 3 prinsip manajemen resiko *internet banking* (pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, sistem pengamanan dan manajemen resiko) dalam suatu kebijakan, prosedur dan pedoman tertulis. Selanjutnya guna meningkatkan efektivitas penerapan manajemen resiko tersebut, bank penyelenggara juga diwajibkan untuk melakukan evaluasi dan audit secara berkala terhadap aktivitas *internet banking* dengan menggunakan auditor internal atau auditor eksternal.

Bila kita telaah surat edaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia mengenai manajemen resiko pada internet banking, maka pada hakekatnya kebijakan ini dimaksudkan untuk secara tidak langsung memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Perlindungan yang dimaksud tersebut adalah perlindungan dalam arti preventif yaitu melalui kebijakan yang mewajibkan bank penyelenggara *internet banking* untuk menerapkan manajemen resiko yang meliputi pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, sistem pengamanan dan manajemen resiko.

Apabila kita telaah lebih jauh lagi maka sebenarnya ada empat macam perlindungan yang ingin dicapai melalui ketentuan Bank Indonesia tersebut yaitu:

- a. perlindungan terhadap nasabah dengan terselenggaranya sistem pelayanan *internet banking* yang baik;
- b. perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank;
- c. perlindungan terhadap nasabah terhadap resiko terjadinya *cybercrime*;

---

menyebarkan data pribadi nasabahnya kepada pihak lain.

- d. perlindungan bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* dalam kaitannya dengan penyelenggaraan *outsourcing internet banking*; hal ini dikarenakan pada SEBI No.6/18/DPNP bank diwajibkan untuk menetapkan dan menerapkan prosedur pengawasan dan *due diligence* yang menyeluruh dan berkelanjutan untuk mengelola hubungan bank dengan pihak ketiga tersebut.

Selanjutnya, Dalam ketentuan UU Perbankan yang dapat dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan *internet banking* dapat dilihat dalam ketentuan pasal 29 ayat 4 yang menentukan bahwa “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Sedangkan dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 terlihat ketentuan yang ingin diberlakukan oleh Bank Indonesia yaitu kewajiban untuk menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan oleh bank maupun produk lembaga keuangan lainnya yang dipasarkan melalui bank.

*Internet banking* merupakan salah satu layanan produk bank yang dikenal di Indonesia, bank Mandiri pertama memperkenalkan hal ini pada tahun 2002. oleh karenanya menurut PBI ini bank penyelenggara layanan *internet banking* memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap, akurat, terkini dan utuh mengenai *internet banking* tersebut. Informasi mengenai *internet banking* tersebut haruslah memuat tentang manfaat dan resiko, atau dengan kata lain memuat tentang kelebihan dan kekurangan yang mungkin ditemui nasabah dari pengguna layanan *internet banking* yang dilakukannya. Selain memuat manfaat dan resiko, informasi itu juga harus memuat persyaratan dan tata cara penggunaan *internet banking* yaitu mekanisme dan atau prosedur yang harus dipenuhi nasabah untuk dapat memanfaatkan layanan *internet banking*. Contohnya pada bank mandiri, untuk dapat menggunakan layanan *internet banking* bank Mandiri maka nasabah bank mandiri harus memenuhi

syarat-syarat seperti yang sudah dijelaskan dalam sub bab diatas yang diantaranya adalah:

- a. memiliki rekening tabungan, giro rupiah dan mata uang lainnya;
- b. untuk pendaftaran di ATM, harus memiliki kartu ATM Mandiri, sedangkan untuk pendaftaran di kantor cabang, harus nasabah harus menunjukkan bukti kepemilikan rekening (buku tabungan, kartu ATM Mandiri);
- c. apabila nasabah melakukan registrasi melalui ATM, maka nasabah masuk ke dalam menu utama dalam ATM kemudian pilih registrasi e-banking serta ikuti petunjuk yang ada di layar mesin ATM, untuk membuat *Access Code*. Sedangkan untuk nomor *Access ID* gunakan 16 (enambelas) digit nomor kartu ATM nasabah tersebut;
- d. apabila nasabah langsung datang ke kantor cabang Mandiri, maka nasabah diwajibkan untuk mengisi formulir aplikasi pendaftaran layanan *electronic banking* Mandiri yang akan dipandu dan dibantu oleh pegawai bank, dan selanjutnya bank akan mengirimkan *Access ID* ke alamat e-mail nasabah serta menyerahkan *Access Code* dalam amplop tertutup.

Setelah melakukan registrasi seperti tersebut di atas, nasabah akan segera mendapatkan *Token PIN* Mandiri di cabang Mandiri terdekat, dengan mengisi formulir aplikasi penggunaan *Token PIN* Mandiri serta ikuti buku petunjuk penggunaan yang terdapat di dalam *box Token PIN* Mandiri tersebut.

### 3. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bilamana Terjadi Sengketa Antara Nasabah dan Bank

Selain perlindungan terhadap nasabah yang menjadi prioritas, dalam tulisan ini juga membahas mengenai bagaimana kewajiban bank dalam menyelenggarakan sistem layanan *internet banking* yang aman serta bagaimana kewajiban bank untuk memberikan transparansi produk sehingga memberikan informasi yang memadai mengenai resiko pada penggunaan

layanan internet *banking*.

Guna meminimalkan resiko reputasi dan resiko hukum yang mungkin terjadi pada bank, bank Indonesia telah mengeluarkan peraturan yang intinya memberlakukan mekanisme standar penanganan pengaduan nasabah oleh setiap bank. Dengan adanya penyelesaian pengaduan nasabah diharapkan tidak terjadi sengketa antara bank dengan nasabahnya.

Bilamana ada pengaduan dari nasabah terhadap pelayanan dari bank, maka hal yang pertama kali dilakukan adalah dengan mencari penyelesaian yang tidak merugikan salah satu pihak, bisa juga dengan jalan berdamai. Apabila pengaduan dari nasabah tersebut tidak terselesaikan maka akan tercipta sengketa. Dan jika dengan jalan mediasi tersebut tetap tidak dapat ditempuh dan memperoleh hasil akhir, maka nasabah dapat mengajukan gugatan terhadap bank atas pengaduan tersebut. Untuk meningkatkan perlindungan nasabah dari proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut Bank Indonesia Mengeluarkan suatu Peraturan yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan rekomendasi . Peraturan tersebut pada intinya menentukan bahwa sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan. Mediasi perbankan yang saat ini dilaksanakan oleh Bank Indonesia, terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa yang terjadi secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Dalam Pasal 9 PBI No. 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat: kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, kemudian bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan



bank.

Sengketa tersebut haruslah sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (limaratus juta rupiah). Kemudian ditentukan pula bahwa nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian imateril. Terhadap ketentuan tersebut akan menimbulkan kesulitan dalam menjawab persoalan bilamana ada nasabah *internet banking* yang dananya tercuri dan yang terakumulasi melebihi Rp. 500.000.000,00 (limaratus juta rupiah) karena dapat saja nasabah baru mengetahui hal itu setelah seluruh dana dalam rekeningnya terkuras habis.

Dalam aturan tersebut ditentukan bahwa nasabah atau perwakilannya yang ingin mengajukan penyelesaian sengketa haruslah memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) diajukan secara tertulis dan disertai dokumen yang memadai;
- b) pernah diajukan pengaduan terhadap bank;
- c) sengketa tersebut tidak dalam proses atau telah diputus oleh badan arbitrase atau pengadilan;
- d) merupakan sengketa keperdataan;
- e) sengketa tersebut belum pernah diproses dalam mediasi perbankan;
- f) pengajuannya tidak melebihi 60 (enampuluh) hari kerja sejak surat pengaduan diajukan;

bila ditelaah lebih lanjut maka ketentuan tersebut sangat bagus, tapi bila diperhatikan secara sendiri-sendiri maka ketentuan tersebut dapat saja merugikan nasabah khususnya dalam hal persyaratan yang menentukan bahwa sengketa yang diproses tidak sedang atau tidak diputus oleh badan arbitrase atau pengadilan. Disamping itu ketentuan persyaratan minimum Rp. 500.000.000,00 (limaratus juta rupiah) juga merugikan nasabah dimana nilai tersebut terlalu besar untuk nasabah tertentu.

Selain perlindungan hukum yang kurang memadai dalam mediasi perbankan sebagaimana dikemukakan sebelumnya, perlindungan hukum

yang kurang memadai dalam hal penyelesaian sengketa khususnya dalam proses litigasi juga ditemui hal-hal sebagai berikut:

1. alat Bukti, dimana bukti elektronik baru diakui dengan terbitnya Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. beban Pembuktian, dalam hukum acara perdata berlaku ketentuan bahwa barang siapa yang mendalilkan maka dialah yang harus membuktikan. Hal tersebut dipertegas dalam perjanjian *internet banking* dimana nasabah diwajibkan membuktikan dalilnya.
3. yuridiksi yang berlaku; sangat menyulitkan jika pelaku bukan WNI;
4. kompetensi peradilan yang berhak mengadili perkara tersebut.

Tentang masalah transaksi elektronik dalam ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik dijelaskan bahwa jika terjadi sengketa maka dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan transaksi elektronik dalam hal terjadi kerugian, dimana gugatan diajukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>72</sup> Dan dalam hal terjadi sengketa tersebut dalam ketentuan Undang-undang diatas pengguna atau penyelenggara elektronik dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Jadi dalam ketentuan undang-undang ini masyarakat baik pengguna atau penyelenggara layanan *internet banking* diberi kebebasan dalam hal menyelesaikan sengketa akibat adanya transaksi elektronik dalam dunia perbankan. Sedangkan dalam ketentuan pasal 18 disebutkan bahwa para pihak dapat menentukan sendiri forum pengadilan, arbitrase dan lembaga penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi elektronik.

---

<sup>72</sup> Indonesia 3, Undang-undang No 11 Tahun 2008, Undang-undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN Tahun 2008 No. 58, TLN No.4843. pasal 8.

### B.3. Pertanggungjawaban Bank Menurut Ketentuan Undang-undang

Setiap kesalahan transaksi baik yang dilakukan oleh bank atau nasabah selalu menimbulkan permasalahan hukum khususnya berkaitan dengan tanggung jawab Bank terhadap nasabah baik sebagai para pihak dalam perjanjian maupun sebagai konsumen pengguna layanan *internet banking*. Dalam hal ini persoalan tanggung jawab belum sepenuhnya dapat diselesaikan dengan baik. Salah satu contohnya adalah kesalahan bank dalam memasukan nama nasabah yang melakukan transaksi atau kesalahan klik nasabah pada komputernya, dimana masih sedikit upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap permasalahan tersebut.

Di samping itu, terdapat juga kejahatan-kejahatan perbankan yang dilakukan oleh pihak ke tiga dimana pihak ke tiga tersebut memanfaatkan kelebihan yang dimiliki media komunikasi internet dimana kejahatan tersebut disebut *cybercrime* yang meliputi *type site*, *Keylogger/keystroke logger*, *Sniffing*, *Brute force attacking*, *web defice*, *email spamming*, *Denial of service* dan *virus*.

Dengan adanya hal-hak yang diterangkan dalam alinea di atas, maka sekarang yang menjadi pertanyaan adalah siapa yang bertanggungjawab jika hal-hal tersebut di atas terjadi.

Pertanggungjawaban secara hukum jika terjadi masalah dalam penggunaan pelayanan *internet banking* sangat diperlukan, hal tersebut berguna untuk melindungi pihak pemberi layanan *internet banking* atau bank dan pihak pengguna layanan *internet banking* atau nasabah. Pertanggungjawaban secara hukum jika terjadi kerugian bagi nasabah akibat kesalahan adalah suatu hal yang tidak mudah untuk dilakukan, apalagi banyak pihak yang terlibat didalam mata rantai dalam hal pelayanan *internet banking*. Yang menjadi hal utama dalam pertanggungjawaban ini adalah siapakah diantara pihak-pihak tersebut yang melakukan kesalahan sehingga menimbulkan kerugian.

Selanjutnya diantara para pihak yang terlibat dalam layanan *internet banking*, maka dalam hal ini pihak bank yang paling banyak dimungkinkan dimintai pertanggungjawaban dalam layanan *internet banking*, hal tersebut dibuktikan dengan:

1. pihak bank adalah pihak penyedia layanan *internet banking* dan segala jenis prosedur atau cara penggunaan dan pemakaian layanan ini;
2. bahwa pihak bank adalah penanggung jawab seluruh transaksi yang ada dalam layanan yang diberikan;
3. bahwa pihak bank adalah pihak penanggungjawab keamanan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan *internet banking* yang merupakan suatu produk yang ditawarkan.

Bahwa pada dasarnya pertanggungjawaban didasarkan kepada sejauh mana kontrak atau perjanjian yang dibuat antara pihak nasabah dan pihak bank, di samping itu sejauh mana juga ketentuan undang-undang melindungi nasabah ataupun pihak bank sendiri, karena dalam hukum perdata dinyatakan bahwa siapa yang mendalilkan dialah yang membuktikan.

Bahwa jika terjadi suatu kesalahan dalam transaksi perbankan melalui *internet banking*, atas kerugian materil yang dideritanya dalam mekanisme *internet banking*, nasabah bank pengguna *internet banking* dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggungjawaban dari pihak bank maupun pihak ke tiga, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, serta Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999 dan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kesalahan suatu transaksi yang dilakukan oleh layanan *internet banking* dapat diselesaikan melalui pertanggungjawaban sebagai berikut:

1. Apabila kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah bank pengguna *internet banking* itu sendiri, maka nasabah bank pengguna *internet banking* tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah bank pengguna *internet banking* sendiri, dan berarti pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut.
2. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking*. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking*.
3. Jika kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum (pasal 1365 KUHPerdara).

Selain pertanggungjawaban di atas, dalam ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 pasal 15 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Dari penjelasan pasal di atas dapat kita ambil kesimpulan bahwa sistem elektronik harus aman dan andal serta penyelenggara bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik. Jika kita telaah lebih dalam tentang ketentuan diatas, maka jika suatu transaksi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya atau jika terjadi kesalahan transaksi yang diakibatkan suatu sistem operasi dari elektronik perbankan maka dalam hal ini jika terjadi kesalahan yang bertanggung jawab adalah pihak bank selaku penyelenggara layanan *internet banking*.

Sehubungan dengan masih mudanya usia perkembangan *internet banking*, tetapi telah makin bernafsunya pihak bisnis untuk memanfaatkannya, sudah sepantasnya bila tanggung jawab pengguna dan perlindungan nasabah dipertimbangkan juga. Jangan hanya mencari kambing hitam pada suatu permasalahan, karena pada akhirnya nasabah juga yang selalu menerima akibat buruknya. Dan pada akhirnya dapat diketahui betapa pentingnya pembentukan suatu ketentuan hukum yang secara khusus mengatur tentang *internet banking*, agar tercipta suatu perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna *internet banking* di kemudian harinya.

### **Contoh Kasus Antara Nasabah dan Bank Mandiri**

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh penulis, pada umumnya kasus yang berkaitan dengan layanan *internet banking* bank Mandiri banyak yang membuat nasabah pengguna layanan tersebut kesal dan komplain mengenai layanan tersebut. Karena ketentuan yang mengatur masalah *internet banking* masih terbatas. Beberapa kasus dibawah ini akan menunjukkan sejauh mana permasalahan yang terjadi dan penyelesaiannya bagi permasalahan yang dilakukan bank Mandiri.

### Kasus Ke-1

Tn. Arif adalah nasabah bank Mandiri dan selama kurang lebih 2 tahun menggunakan fasilitas internet bankingnya. Selama ini transaksi berjalan baik, seiring dengan fitur dan sekuriti web yang terus bertambah pada *web* bank Mandiri. Pada saat nasabah melakukan transaksi *internet banking* Mandiri sering sekali terjadi gangguan dalam proses transaksi, seperti “transaksi tidak dapat diproses, tanggal lahir salah”. Kecil kemungkinan apabila nasabah sampai lupa tanggal lahirnya. Selain itu pesan kesalahan tersebut hanya muncul pada jam-jam tertentu (antara pukul 00:00:00 WIB sampai pukul 08:00:00 WIB). Nasabah beranggapan bahwa ini hanyalah masalah dalam pemrograman *web* atau sebab lainnya, seperti *web* bank Mandiri sebenarnya tidak *online* 24 jam pada *database* kartu kredit Mandirinya. Tn Arif disarankan ke kantor cabang terdekat.

Dari kasus di atas, kita dapat membuat suatu analisa bahwa atas kesalahan program kadangkala memang diluar kehendak manusia tetapi dalam hal ini dengan ketentuan yang menyebutkan bahwa bank Mandiri telah menggunakan program *International Internet Standard Security* SSL 3.0 dengan sistem *enkripsi* 128-bit,<sup>73</sup> yakni suatu sistem pengacak informasi yang diklaim merupakan yang teranggih saat ini, sehingga informasi pribadi dan keuangan nasabah tidak dapat terbaca ketika melalui jaringan internet. Dengan demikian dalam hal ini secara tidak langsung karena kejadian dalam kasus diatas bank Mandiri telah memberikan suatu informasi yang menyesatkan dan dalam hal ini bank Mandiri telah melanggar perjanjian yang dibuat dengan nasabah. Dimana dalam kewajiban perjanjian disebutkan bahwa bank menerima dan berkewajiban menjalankan setiap perintah dari nasabah

---

<sup>73</sup> Arsyad Sanusi , op. cit., hal 483. SSL singkatan dari Secure Socket Layer: merupakan sebuah protocol yang dirancang oleh Netscape Communications untuk memungkinkan dilakukannya enkripsi dan pengabsahan terhadap komunikasi-komunikasi yang dilakukan melalui internet. SSL ini sebagian besar digunakan (namun tidak secara eksklusif) di dalam komunikasi yang terjadi antara web bowser dengan web server.

pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan *user ID* dan PIN. Selain itu dalam ketentuan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya

## Kasus Ke-2

Sebagaimana yang sudah kita ketahui, bahwa untuk bertransaksi di *internet banking* Mandiri, dibutuhkan sebuah *Token*. Ada seorang nasabah yang sudah cukup lama menunggu *Token* yang diberikan bank Mandiri, yaitu sebuah alat untuk menggunakan *internet banking*, namun nasabah tersebut belum juga mendapatkan *Token* tersebut. Akhirnya nasabah tersebut mendapatkan *Token* di salah satu cabang Mandiri yang ada di Jakarta. bank Mandiri memberikan sebuah alasan bahwa ada kendala dengan vendor penyedia *Token*. Namun setelah *Token* diperoleh, nasabah kerap kali mengalami kesulitan, hal ini karena *Token* sering terblokir dengan alasan yang kurang jelas bagi nasabah tersebut. Kronologisnya, setiap akan transfer, maka *internet banking* akan memberikan *challenge code* yang sebenarnya adalah nomor rekening tujuan. Selanjutnya *challenge code* tersebut dimasukkan ke dalam *Token* untuk mendapatkan nomor konfirmasinya. Seharusnya proses *internet banking* dapat berjalan dengan lancar. Namun proses tersebut justru tidak dapat berjalan lancar, walaupun nasabah sudah memasukkan nomor konfirmasi berdasarkan *challenge code* yang diberikan, ternyata hal tersebut masih dianggap salah. Dan sekali salah, maka jika dicoba lagi berikutnya tetap saja dianggap salah. Dan setelah 3 kali dicoba, maka token akan diblokir. Transaksi tidak dapat dilakukan lagi. Ternyata untuk sekedar membuka blokir tersebut, tidak dapat dilakukan melalui layanan *Call Mandiri* 14000. melainkan harus datang ke *customer service* yang setiap antri setidaknya membutuhkan waktu paling sedikit setengah jam. Dan ternyata



untuk sekedar komplain tentang *Token* terblokir saja, tidak semua *customer service* paham. Nasabah berasumsi bahwa mungkin tidak ada SOP tentang *troubleshooting*. Akhirnya nasabah tersebut berhasil menemukan sebuah solusi yang diperoleh dari kantor cabang ditempat ia membuka rekening Mandiri. Dan menurut keterangannya, ternyata proses untuk membuka blokir *Token* tidak terlalu rumit, sehingga menjadi suatu pertanyaan bagi nasabah, mengapa jika prosesnya tidak terlalu rumit nasabah tersebut harus mengalami kesulitan dan membuang waktu hanya untuk mencari solusi atas masalah mengenai *Token* yang dialaminya.

Seperti dalam kasus yang pertama, dalam kasus yang kedua ini bank Mandiri juga melanggar apa yang menjadi ketentuan dalam syarat perjanjian antara 2 pihak dimana dalam kasus ini nasabah sudah mendapatkan *Token* dan sudah pula diaktivasi tetapi akibat kesalahan atau akibat dari keluhan yang tidak didengar mengakibatkan nasabah mengalami kerugian. Dengan demikian pihak bank telah wanprestasi dan melanggar ketentuan dalam KUH Perdata yang karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian bagi nasabah yang bersangkutan.

### **BAB III PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penulisan tesis ini antara lain adalah:

1. Bahwa Hak dan Kewajiban dalam *internet banking* timbul akibat adanya perjanjian antara pihak bank dan pihak nasabah pengguna layanan *internet banking*. Hak dan kewajiban tersebut meliputi:

Hak dari nasabah bank adalah :

- a. nasabah pengguna *electronic banking* dapat menggunakan layanan *internet banking* Mandiri.
- b. setiap perintah yang telah disetujui oleh nasabah yang tersimpan pada pusat data bank yang benar.
- c. nasabah pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi.
- d. bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah.

kewajiban nasabah, yaitu:

- a. pemilik rekening berkewajiban untuk menyerahkan kepada bank Mandiri satu atau lebih contoh tandatangannya;
- b. apabila pemilik rekening masih berhutang atau mempunyai kewajiban lainnya kepada bank yang timbul berdasarkan apapun juga, bank berhak dengan ini memberi kuasa oleh pemilik rekening untuk mendebit rekening nasabah dan menggunakannya untuk pembayaran kembali atas setiap jumlah uang yang setiap waktu terutang kepada bank;
- c. apabila dana yang tersedia dalam rekening tidak ada/tidak cukup, maka atas permintaan pertama dari bank, pemilik rekening wajib menyetor kepada bank sejumlah uang yang dianggap cukup oleh bank.

- d. pemilik rekening berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada bank dengan disertai dokumen pendukung yang sah jika terjadi perubahan data pemilik rekening.

Kewajiban Bank dalam hal pelaksanaan kegiatan perbankan dengan menggunakan *internet banking* yaitu:

- a. setiap perintah yang telah disetujui dari nasabah pengguna yang tersimpan pada pusat data bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah transaksi;
- b. bank menerima dan berkewajiban menjalankan setiap perintah dari nasabah;
- c. bank berkewajiban menjaga kerahasiaan nasabahnya sesuai dengan prosedur peraturan.

Hak Bank adalah:

- a. bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna layanan *internet banking*;
- b. bank berhak menghentikan layanan *internet banking* dalam hal terjadi pembaharuan sistem atau data;
- c. bank berhak mengubah syarat mengenai layanan *internet banking* dengan disampaikan terlebih dahulu kepada pengguna dengan cara apapun;
- d. bank berhak mengubah limit transaksi *internet banking*;
- e. bank dapat menghentikan akses layanan *internet banking* atas permintaan nasabah atau bila terjadi kesalahan;
- f. bank berhak menutup rekening nasabah pengguna layanan *internet banking*;
- g. bank berhak menerima pembayaran dari kewajiban nasabah;
- h. bank berhak melaksanakan perintah pejabat./instansi atau lembaga yang berwenang;

2. Bahwa perlindungan hukum yang dapat dilakukan dalam layanan *internet banking* adalah:
- a. perlindungan terhadap data pribadi nasabah;
  - b. perlindungan hukum dalam manajemen resiko dan transparansi produk bank;
  - c. perlindungan dalam hal terjadi sengketa yaitu dengan pengajuan gugatan atau proses mediasi perbankan

Sedangkan pertanggungjawaban perbankan dalam layanan *internet banking* jika terjadi kesalahan/permasalahan adalah:

- a. Apabila kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah bank pengguna *internet banking* itu sendiri, maka nasabah bank pengguna *internet banking* tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah bank pengguna *internet banking* sendiri, dan berarti pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut.
- b. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking*. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna *internet banking*.

- c. Jika kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *internet banking* ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum (pasal 1365 KUHPerdara).

Dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 pasal 15 bahwa jika suatu transaksi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya atau jika terjadi kesalahan transaksi yang diakibatkan suatu sistem operasi dari elektronik perbankan maka dalam hal ini jika terjadi kesalahan yang bertanggung jawab adalah pihak bank selaku penyelenggara layanan *internet banking*.

## **B. Saran**

1. Bahwa aturan atau ketentuan dalam pelaksanaan *internet banking* harus diperjelas mengingat dengan perkembangan teknologi yang sedemikian rupa agar tidak terjadi kekosongan hukum jika terjadi suatu kesalahan baik yang diakibatkan oleh pihak penyelenggara layanan *internet banking* ataupun pihak nasabah yaitu pengguna *internet banking*
2. Untuk permasalahan pertanggungjawaban hukum bank harus diatur lebih rinci dengan suatu aturan yang khusus siapa-siapa yang harus bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam suatu transaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Aditya Bakti, 2000.
- Fitch, Thomas, *Dictionary of Bankig Terms*, 2<sup>nd</sup> ed. 2, 1993.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cet.4, Jakarta: PT. Kencana, 2008.
- Judisseno, Rimsky, *Sistem Moneter dan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2002.
- Karen Frust, et.al. (2002:4), seperti dikutip Budi Agus Riswandi, *Internet Banking di Indonesia*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Mamudji, Sri dkk, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum.*, cet. 1., Jakarta: Badan penerbit Universitas Indonesia, 2005.
- Muhammad , Abdulkadir *Hukum Perikatan*, Cet.3, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.
- Pardede, Marulak, *Hukum Perbankan Indonesia*, Cet.3, Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2001.
- Prodjodikoro, Wirjono, *Asas-asas Hukum perjanjian*, Bandung: sumur Bandung, 1981.
- Rahardjo, Budi, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, Bandung: Alumni,2005.
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*, Ed:1, Jakarta:PT. Rajagrafindo, 2005.
- Rossenber, Jerri M., *Dictionary of Banking and Financial Service*. New York: John Wiley and Sons.inc, 1992.
- Sanusi, Arsyad, *Hukum dan Teknologi Informasi*, cet.3. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut banker Indonesia, 1993.

Sumarni, Murti, *Marketing Perbankan*, Yogyakarta: Liberty, 1993.

Srihono, Adam, "Pengamanan Pelayanan Jasa Perbankan elektronik dan Jaringan Komunikasi Data", *Badruljaman, Mariam Darus Kompilasi Hukum Perikatan*, Cet.1, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet.3, Jakarta: UI-Press, 1986.

Soebekti., R dan Tjitrosudibio R, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2002.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet.20, Jakarta: Intermasa, 2004.

Sutarno. *Aspek-Aspek Hukum Perkreditan pada Bank*. Bandung: Alfabeta, 2004.

Turban, Efraim, et.al, *Electronic Commerce A Majerial Perpective*, New Jersey: Prentice-Hall. Inc, 2000.

Widjanarto, *Hukum dan ketentuan Perbankan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Grafiti, 1994.

#### **Makalah**

Golose, Petrus Reinhard, "Perkembangan Cybercrime dan Upaya Penanganannya di Indonesia oleh Polri", *Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan*, agustus, 2006.

Furst, Karen, et.al, "Internet Banking: Development and Prospects", *Program on Information Resources Policy Harvard University*, April 2002, Hal. 4. Lihat Juga Karen Furst, "Who Offers Internet Banking", *Quarterly Journal*, Vol.19 No.2 June 2000.

Pramono, Nindyo, "Beberapa Aspek Penting Terkait dengan Pengembangan Kosentrasi Hukum Bisnis dalam Era Global ", *Makalah disampaikan pada Workshop Program Ilmu Doktor Ilmu Hukum UII*, Yogyakarta, Rabu 1 November 2000.

Puguh, Aji, "Penerapan Elektronik Banking tidak hanya karena factor financial", *Topik dan Komentar, Pengembangan Perbankan No.55*, (September-Oktober, 1995).

"Prospek Internet Banking di Era Millennium III ", *Bank & Manajemen* (Maret-April, 2000).

*Pengembangan Perbankan, No. 55* (September-Oktober, 1995).

Ramli, Ahmad M "Prinsip-prinsip Cyberlaw dan kendala hukum positif dalam menanggulangi cybercrime", *Fakultas Hukum Universitas Padjajaran*, 2004.

Sudarno, Kotrik, "Pelayanan jasa Perbankan melalui computer", *Pengembangan Perbankan No. 55*, (September-oktober, 1995)

Sukarna, Nanan " Dampak Teknologi Informasi ditinjau dari Sisi Pendidikan dan Kriminalitas ", (keynote speech yang disampaikan dalam seminar sehari tentang dampak teknologi informasi ditinjau dari sisi pendidikan dan kriminalitas, bogor, oktober 2001.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Indonesia , Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. LN Tahun 1998 No. 1.

-----, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. LN Tahun 1992 No.31, TLN No.3472.

-----, Undang-undang No. 11 Tahun 2008, Undang-undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN Tahun 2008 No.58, TLN No.4843

-----, UU No. 36 Tahun 1999, Undang-undang tentang Telekomunikasi, LN No.154 Tahun 1999, TLN No.3881

-----, Kepmen No. 23 Tahun 2002, Keputusan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggara Multimedia.

Bank Indonesia , Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SEBI No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995.



Bank Indonesia , Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, SKDBI No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31 Maret 1995.

### Internet

Amir, Fahmi, Konsekuensi dari Elektronik Banking, diakses tanggal 25 Januari 2009, pukul 22.40. [Http://:www.Tempo.com/php/\\_artikel](http://www.Tempo.com/php/_artikel).

Chairi, Zulfi, "Kepailitan Terhadap Bank Di Bawah Pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional." : hal 2-3, 8 Maret 2007.11.45.

Purwanto Waluyo, info bank mei 1997, [http://:www.kompas.com](http://www.kompas.com), diakses tanggal 4 desember 2008, Luas" [http://:www.kompas.com](http://www.kompas.com), diakses tanggal 23 Mei 2009.

Taylor, Rosalind dan Dave The Internet Bussines Guide, 1995, "Peluang E Banking di Indonesia Terbuka

<[http://:www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx](http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx)>, diakses pada 25 Mei 2009.

[http://www.hsbc.co.id/id/id/personal/security/security\\_device\\_faq.htm](http://www.hsbc.co.id/id/id/personal/security/security_device_faq.htm), diakses pada 30 Mei 2009.

<[http://:www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx](http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx)>, diakses pada 25 Mei 2009.

AMI Bussines Consulting, " Dilema antara Kenyamanan dan Kcamanan", [www.cybertech.cb.net.id/detil.asp?kategori-newsno17](http://www.cybertech.cb.net.id/detil.asp?kategori-newsno17) diakses 25 Mei 2009.

<http://www.bankmandiri.co.id/article/faq-ib.aspx>, diakses pada 30 Mei 2009.

<http://wwwhsbs.co.id/id/personal/security/device.faq.htm>, diakses tanggal 25 April 2009.

Lampiran  
WAWANCARA

1. Bagaimana pelaksanaan dari pelayanan internet banking yang diberikan oleh bank Mandiri kepada nasabahnya ?

Jawaban :

Karyawan bank Mandiri memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah kami, termasuk dalam pelayanan internet banking. Kami senantiasa memberikan panduan dalam memulai aplikasi penggunaan internet banking sampai membantu nasabah apabila mereka mengalami kesulitan dan permasalahan dalam penggunaan internet banking Mandiri.

2. Kesulitan apa yang biasanya dialami oleh nasabah dalam penggunaan internet banking ?

Jawaban :

Hampir semua nasabah internet banking mengalami kesulitan mengenai aplikasi internet banking dengan menggunakan alat yang disebut Token.

3. Apa yang menyebabkan nasabah mengalami kesulitan dalam penggunaan internet banking dengan menggunakan Token ? Seharusnya, dengan adanya Token tersebut kegiatan perbankan akan lebih mudah dilakukan oleh nasabah.

Jawaban :

Token memang dirancang sebagai alat untuk digunakan dalam pelaksanaan internet banking agar mempermudah nasabah bank Mandiri dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan internet banking, akan tetapi yang menjadi kesulitan nasabah yaitu mengenai PIN dinamis, karena kerap kali nasabah lupa dengan PIN yang mereka miliki. Setiap suatu transaksi perbankan yang dilakukan nasabah berhasil, maka untuk transaksi berikutnya di waktu yang berbeda, maka PIN akan berubah secara otomatis, yang biasa disebut dengan PIN dinamis. Hal ini dimaksudkan untuk memperkecil terjadinya suatu kejahatan dengan melibatkan pihak ketiga yang akan merugikan nasabah tersebut. Dalam hal PIN dinamis yang berubah secara otomatis, nasabah mengalami kesulitan mengingat PIN yang terus berubah.

4. Bagaimana dengan solusi yang diberikan pihak bank Mandiri atas hal tersebut ?

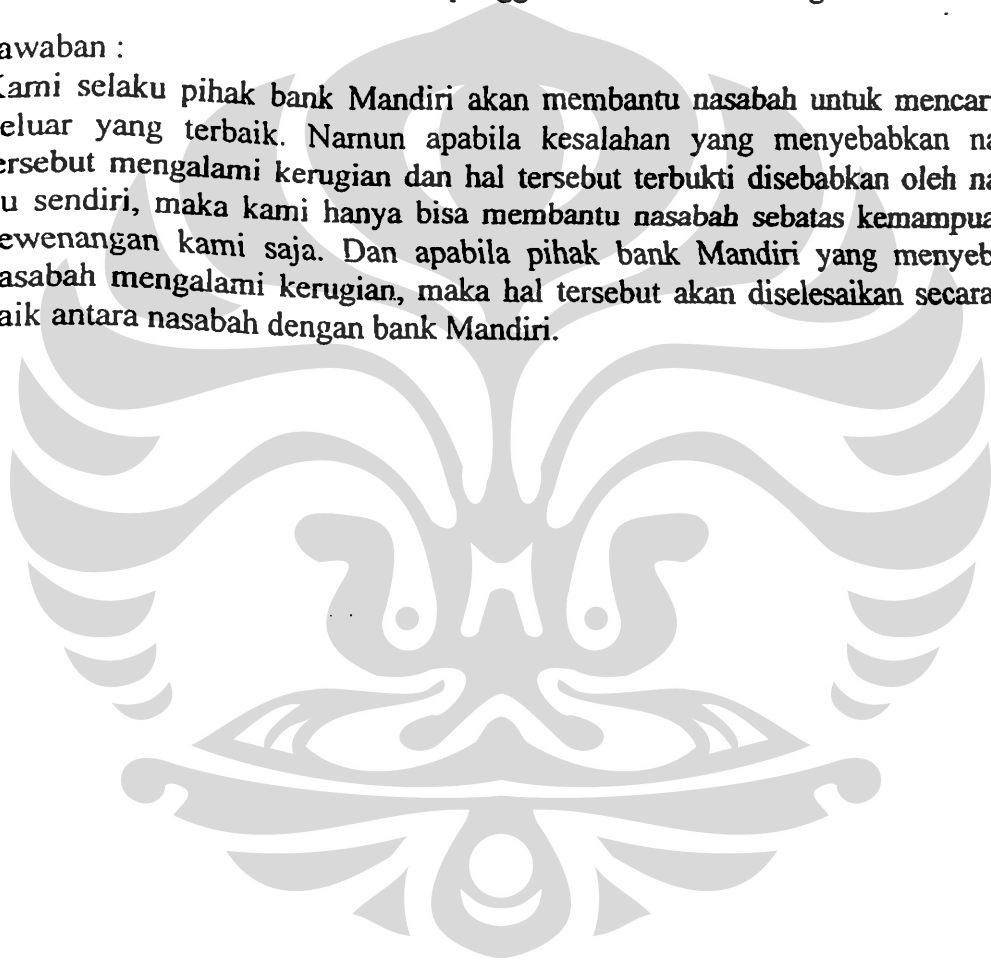
Jawaban :

Nasabah dapat mengajukan PIN tetap, sehingga nasabah akan lebih mudah mengingat PIN dari Token yang dimilikinya. Akan tetapi bila nasabah mengajukan PIN tetap, maka nasabah harus mengisi formulir persetujuan mengenai PIN tetap tersebut.

5. Bagaimana tentang perlindungan terhadap nasabah oleh bank Mandiri, apabila terjadi suatu permasalahan dalam penggunaan internet banking Mandiri ?

Jawaban :

Kami selaku pihak bank Mandiri akan membantu nasabah untuk mencari jalan keluar yang terbaik. Namun apabila kesalahan yang menyebabkan nasabah tersebut mengalami kerugian dan hal tersebut terbukti disebabkan oleh nasabah itu sendiri, maka kami hanya bisa membantu nasabah sebatas kemampuan dan kewenangan kami saja. Dan apabila pihak bank Mandiri yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian, maka hal tersebut akan diselesaikan secara baik-baik antara nasabah dengan bank Mandiri.



### III. PELAPORAN KEPADA BANK INDONESIA

Sehubungan dengan kewajiban bank untuk menyampaikan laporan2 kepada Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 5 Surat Keputusan tsb, dapat dijelaskan hal2 sbb.:

1. Kewajiban penyampaian laporan tsb berlaku bagi bank yang menyelenggarakan TSI sendiri maupun yang menggunakan jasa TSI pihak lain.
2. Laporan2 dimaksud disampaikan dengan menggunakan formulir Isian TSI (terlampir).
3. Bagi bank yang memiliki lebih dari satu pusat TSI, pengisian formulir tsb dilakukan untuk setiap pusat TSI yang digunakan oleh bank, baik yang berada di Indonesia maupun di luar Indonesia.
4. Penyampaian laporan2 tsb kepada Bank Indonesia ditujukan ke alamat :
  - a. Urusan Pengawasan Bank Umum I, II, III atau Urusan Pengawasan Bank Perkreditan Rakyat, Jl. M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10010 sesuai dengan Urusan yang mengawasi bank: ybs., untuk bank yang berkedudukan di wilayah kerja Bank Indonesia Jakarta;

- b. Kantor Cabang Bank Indonesia setempat, bagi bank yang berkedudukan di wilayah kerja Kantor Cabang Bank Indonesia.

### IV. LAIN-LAIN

1. Bersamaan dengan Surat Edaran ini disampaikan pula buku "Panduan Pengamanan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank" sebagai bahan acuan dalam pengelolaan Teknologi Sistem Informasi bank Saudara.
2. Dengan berlakunya Surat Edaran ini maka Surat Edaran Bank Indonesia No. 23/16/BPPP tgl. 28 Februari 1991 tentang Pengolahan Data Elektronik oleh Bank, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Demikian agar Saudara maklum.

DIREKSI  
BANK INDONESIA

ttd.  
Hendrobudiyanto.

ttd.  
Heru Soeprapto

( I )

## PENGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI OLEH BANK

(Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR tgl. 31 Maret 1995)

DIREKSI BANK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa penggunaan teknologi sistem informasi diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan bank kepada masyarakat, namun di sisi lain mengandung risiko yang dapat merugikan kepentingan masyarakat dan bank;
- b. bahwa untuk mencegah kemungkinan timbulnya risiko yang diakibatkan oleh pelaksanaan teknologi sistem informasi dimaksud, perlu diupayakan langkah langkah pengamanan;
- c. bahwa manajemen bank bertanggung jawab untuk menetapkan kebijaksanaan pengawasan dan pengamanan teknologi sistem informasi dengan memperhatikan akurasi, kebenaran, ketetapan waktu dan kerahasiaan informasi;
- d. bahwa berhubung dengan itu, dipandang perlu untuk menetapkan ketentuan tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 13 tahun 1968 (BN No. 1723 hal.5A-14A) tentang Bank Sentral (Lembaran Negara Tahun 1968 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2865);
2. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 (BN No. 5240 hal. 1B-10B dst.) tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1992 (BN No. 5329 hal. 2B-7B) tentang Bank Umum (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 117, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3503);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1992 (BN No. 5329 hal.7B-10B) tentang Bank Perkreditan Rakyat (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3504);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI BANK INDONESIA TENTANG  
PENGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI OLEH BANK

Pasal 1

Yang dimaksud dalam Surat Keputusan ini dengan :

1. Bank adalah Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam 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 elektronis 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

Pasal 2

- (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 dimaksud;
- b. tetap memperhatikan kerahasiaan Bank;
- c. tidak mengganggu efektivitas dan efisiensi administrasi kantor Bank yang bersangkutan.

#### Pasal 3

Dalam menyelenggarakan Teknologi Sistem Informasi sendiri, manajemen Bank wajib :

- a. menerapkan pengendalian manajemen yang meliputi perencanaan, penetapan kebijaksanaan, standar dan prosedur, serta organisasi dan personalia;
- b. melaksanakan fungsi audit intern Teknologi Sistem Informasi, dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Dalam menggunakan sistem dan aplikasi Teknologi Sistem Informasi, manajemen Bank wajib :

- a. memiliki sistem kontrol terhadap sistem dan aplikasi tersebut yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharaannya;
- b. menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem dan aplikasi yang mengandung risiko tinggi, khususnya yang menyangkut teknologi database, komputer mikro, dan komunikasi data;
- c. memiliki Disaster & Recovery Plan yang sudah teruji dan memadai.

#### Pasal 4

Dalam hal Bank menyerahkan penyelenggaraan Teknologi Sistem Informasi kepada pihak lain, Bank wajib :

- a. memastikan bahwa ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam Pasal 3 dipenuhi oleh pihak penyelenggara jasa Teknologi Sistem Informasi;
- b. mengevaluasi kehandalan pihak penyelenggara jasa Teknologi Sistem Informasi, baik yang menyangkut perangkat keras, perangkat lunak, maupun kondisi perusahaan dalam menyediakan jasanya;
- c. membuat perjanjian tertulis yang antara lain memuat :
  - i. terjaminnya rahasia Bank dan keamanan informasi;
  - ii. tersedianya informasi untuk keperluan pemeriksaan;
  - iii. audit dapat dilakukan oleh Bank Indonesia dan atau auditor intern Teknologi Sistem Informasi Bank dan atau auditor ekstern yang ditunjuk;
  - iv. hasil audit Teknologi Sistem Informasi baik yang dilakukan oleh auditor intern Bank ataupun auditor ekstern terhadap pusat Teknologi Sistem Informasi dan aplikasi yang digunakan untuk memproses data Bank harus disampaikan kepada Bank Indonesia melalui Bank yang bersangkutan;
  - v. pihak penyelenggara jasa Teknologi Sistem Informasi harus melaporkan setiap kejadian yang kritis yang dapat mengakibatkan kerugian keuangan dan atau mengganggu kelancaran operasional Bank;
  - vi. tersedianya Disaster & Recovery Plan yang teruji dan memadai;
- d. menyampaikan copy perjanjian sebagaimana dimaksud pada huruf c di atas kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah perjanjian ditandatangani.

Bagi Bank yang telah menggunakan jasa Teknologi Sistem Informasi pihak lain sebelum berlakunya Surat Keputusan ini dan belum memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan d, wajib menyesuaikan perjanjian yang telah dibuat dengan ketentuan dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah berlakunya Surat Keputusan ini.

#### Pasal 5

Bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia dengan menggunakan formulir isian Teknologi Sistem Informasi :

- a. laporan ulang penyelenggaraan Teknologi Sistem Informasi, bagi Bank yang sudah menggunakan Teknologi Sistem Informasi, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender setelah berlakunya Surat Keputusan ini;
- b. laporan rencana Teknologi Sistem Informasi, bagi Bank yang akan menyelenggarakan Teknologi Sistem Informasi, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender sebelum Teknologi Sistem Informasi tersebut dioperasikan secara efektif;
- c. laporan setiap rencana perubahan Teknologi Sistem Informasi, bagi Bank yang akan melaksanakan perubahan mendasar terhadap konfigurasi dan prosedur pengoperasian komputer, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender sebelum perubahan tersebut dioperasikan secara efektif;
- d. laporan realisasi rencana penyelenggaraan Teknologi Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada huruf b atau realisasi rencana perubahan Teknologi Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada huruf c, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender setelah rencana dimaksud dilaksanakan;
- e. laporan atas setiap penyalahgunaan yang dilakukan melalui sarana Teknologi Sistem Informasi yang mengakibatkan timbulnya kerugian keuangan dan atau mengganggu kelancaran operasional Bank, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender setelah diketahuinya penyalahgunaan tersebut;
- f. laporan hasil audit Teknologi Sistem Informasi dalam hal penyelenggaraannya dilakukan oleh pihak lain, baik audit yang dilakukan oleh Bank yang bersangkutan maupun yang dilakukan oleh auditor ekstern yang ditunjuk, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender setelah audit dilakukan.

#### Pasal 6

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Surat Keputusan ini dikenakan sanksi administratif yang dapat berupa pembeuran kegiatan usaha tertentu yang berhubungan dengan Teknologi Sistem Informasi dan atau penurunan tingkat kesehatan Bank.
- (2) Bagi Bank yang tidak menyampaikan laporan-laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dikenakan sanksi berupa kewajiban membayar setinggi-tingginya sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta Rupiah) untuk masing-masing laporan.
- (3) Bagi Bank yang terlambat menyampaikan laporan-laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, kecuali huruf b dan c, dikenakan sanksi berupa kewajiban membayar sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta Rupiah) per bulan kelambatan untuk masing-masing laporan.

#### Pasal 7

Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 23/73/KEP/DIR tanggal 28 Februari 1991 tentang Pengolahan Data Elektronik oleh Bank, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

#### Pasal 8

Pelaksanaan Surat Keputusan ini dijelaskan lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

#### Pasal 9

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Keputusan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 31 Maret 1995

DIREKSI  
BANK INDONESIA

ttd.  
Hendrobudiyanto

ttd.  
Heru Soeprapto

( I )

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK / Fill in with Block Letters

CABANG Branch

TANGGAL Date Tgl Date Bulan Month Tahun Year

Bertindak untuk / On Behalf of 1. Diri sendiri / It Self 2. Pihak lain / Other Party 3. Pihak yang diwakili / Beneficial Owner

DATA PRIBADI / Personal Data

Nama Lengkap / Full Name

Gelar sebelum nama Gelar setelah nama

Nama Alias / Alias Name

Tempat & Tanggal Lahir / Place & date of birth Tgl Date Bulan Month Tahun Year

Nama Gadis Ibu Kandung / Mother's Maiden Name

Jenis Kelamin / Sex Status Kependudukan / Residential Status

Jenis Identitas Utama / Main Identity Card Type

Nomor Identitas Utama / Main Identity Number

Status Identitas Utama / Main Identity Status

Tempat dikeluarkan Identitas Utama / Place of Main Identity Issued Bertaku hingga / Expired Date

Alamat sesuai ID / ID Address

Agama / Religion

Status Pekerjaan / Job Status

Status Perkawinan / Marital Status

Pendidikan Terakhir / Latest Education Level

Kewarganegaraan / Citizenship

Pekerjaan Sekarang / Current Job

Nama Perusahaan / Company Name

SUMBER PENDAPATAN / Source of income

JENIS IDENTITAS TAMBAHAN / Additional ID Type

1. NPWP 2. Surat Keterangan Domisili 3. Surat Keterangan Bekerja / kartu pegawai

INFORMASI ALAMAT / Address Information

Alamat Tinggal Sekarang / Musiman / Staying Address

Status Tempat Tinggal / Address Status

Alamat Kantor / Office Address

Alamat Kirim Surat / RK / Mailing address

ALAMAT ELEKTRONIK / ELECTRONIC ADDRESS

INFORMASI LAINNYA / Other Information

Rekening yang Dimiliki saat ini / Recently own Account

Nama Lengkap / Full Name Kota / City

Hubungan dengan pemohon / Relationship No. Telepon rumah / Phone

Alamat terakhir / Address

JENIS REKENING GIRO / TABUNGAN YANG DIBUKA

Tabungan Giro

Tabungan Mandiri Tabungan Bisnis Mandiri Giro Rupiah Mandiri Mandiri Dollar

Tabungan TKI Tabungan Karyawan / Pelajar Giro Valas Mandiri

Lainnya Lainnya

FORMULIR PENGIRIMAN FOTO ( di kirim ke Customer Care Group )

Nama pada kartu maksimal 26 karakter

No. Kartu

No. CIF

Dilisi oleh Bank

Setoran  Tunai  
 Debet Rekening Saya / Kami Nomor

Nominal

Terbilang

Jangka Waktu : Hari/Bulan Suku Bunga Perpanjangan  
 Otomatis Nominal Saja  
 Otomatis Nominal dan Bunga  
 Tidak Diperpanjang

Biaya Material  Tunai  Beban Rekening

Pembayaran Bunga  Setiap Bulan  Saat Jatuh Tempo  Dimuka

Tunai  
 Pindah Buku ke rekening  
 Transfer ke Bank Lain

Nama Bank  
 No. Rek  
 Nama Penerima  
 Suku Bunga yang berlaku sesuai ketentuan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

DENGAN INI SAYA/KAMI MENYATAKAN BAHWA :

1. DATA YANG ADA PADA FORMULIR APLIKASI INI ADALAH BENAR
2. PT BANK MANDIRI ( PERSERO ) , Tbk BERHAK MELAKUKAN PEMERIKSAAN TERHADAP KEBENARAN DATA YANG SAYA/KAMI BERIKAN.
3. PT BANK MANDIRI ( PERSERO ) , Tbk TELAH MEMBERIKAN PENJELASAN YANG CUKUP MENGENAI KARAKTERISTIK PRODUK YANG AKAN SAYA/KAMI GUNAKAN DAN SAYA/KAMI TELAH MEMBACA, MENGETI DAN MEMAHAMI SEGALA KONSEKUENSI PENGGUNAAN PRODUK DIMAKSUD TERMASUK MANFAAT, RESIKO, DAN BIAYA - BIAYA YANG MELEKAT PADA PRODUK DIMAKSUD.
4. DENGAN INI SAYA/KAMI SETUJU DAN MEMBERIKAN KUASA KEPADA BANK YANG TIDAK DAPAT DIBATALKAN SECARA SEPIHAK OLEH SAYA/KAMI UNTUK MENDEBET REKENING SAYA/KAMI DALAM RANGKA PEMBAYARAN - PEMBAYARAN TERSEBUT DIATAS.
5. MENYETUJUI DAN TUNJUK PADA SYARAT DAN KETENTUAN YANG BERLAKU PADA PT BANK MANDIRI ( PERSERO ) , Tbk. TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING DAN :

- Ketentuan dan Syarat Khusus Rekening Tabungan Mandiri
- Ketentuan dan Syarat Khusus Rekening Giro Mandiri
- Syarat Khusus Joint Account

Materai

YANG MERUPAKAN BAGIAN DAN MENJADI SATU KESATUAN YANG TIDAK TERPISAHKAN DARI APLIKASI REKENING INI.

Tgl Date Bulan Month Tahun Year

Customer Service Nasabah Customer

BANK MANDIRI MEMPUYAI HAK UNTUK MENERIMA ATAU MENOLAK PERMOHONAN ANDA TANPA MENYEPUTKAN ALASAN - ALASANNYA.  
 Bank Mandiri maintain the right to accept or refuse your application without stipulation of its reasons

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA PADA BANK MANDIRI. *Thanks for Banking with us*

JENIS VALUTA TUJUAN PEMBUKAAN REKENING TUJUAN PENGGUNAAN DANA

IDR  SGD  JPY  Lain-lain.....  
 USD  GRP  HKD  
 EUR  AUD  CHF

Bisnis  Simpanan  
 Penerimaan Gaj  Lain-lain.....

Transaksi Pribadi  Penempatan Dana  
 Transaksi Usaha  Lain-lain.....

FASILITAS PEMBAYARAN TAGIHAN DAN LAINNYA

FASILITAS PEMBAYARAN TAGIHAN

PLN  Telkom  Flexi  
 No ..... No ..... No .....  
 Excelcom  Indosat  Telkomsel  
 No ..... No ..... No .....  
 Indosatnet  Fren  Esia  
 No ..... No ..... No .....

FASILITAS LAINNYA

Mandiri Prioritas  
 Mandiri Visa / Master Card  
 .....

LAYANAN 24 JAM

FASILITAS LAYANAN 24 JAM

Kartu ATM/Debit Mandiri  Internet Banking Mandiri  Call Mandiri  SMS Banking Mandiri

Nomor Rekening Tujuan Transfer (SMS Banking)

DAFTAR REKENING SENDIRI *My own account list*

Hapus Delete	Tambah Add	Kode cabang Branch Code	Nomor Rekening Account Number	Hapus Delete	Tambah Add	Kode cabang Branch Code	Nomor Rekening Account Number	Nama name
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

DAFTAR REKENING TUJUAN TRANSFER ( KHUSUS SMS BANKING )  
*Transfer destination account list ( SMS Banking Service only )*

PEMBERITAHUAN BANK MELALUI SMS BILA  
 Bank's notification over sms if

DEPOSITO JATUH TEMPO  
 Time deposit is mature No. .... Hari sebelumnya Days before

PENHOLAKAN CEK / BG ATAS REKENING SENDIRI  
 My own check / BG is bounced

PENGKREDITAN LEBIH DARI  
 Credited account more than Rp ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 ( Harap diingkar sesuai daftar rekening )

PEHDEBITAN LEBIH DARI  
 Debited account more than Rp ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 ( Harap diingkar sesuai daftar rekening )

SALDO KURANG DARI  
 Account balance less than Rp ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 ( Harap diingkar sesuai daftar rekening )

BERSEDIA MENERIMA PESANAN PROMOSI DARI BANK MELALUI E - MAIL / SMS  
 Would like to receive bank's promotional messages over e-mail / SMS

Dilisi oleh Bank

Kode Bisnis Unit yang menangani

Kode Group

Status Nasabah  Potensi/ Prima  
 Khusus  
 Biasa

Menjadi Nasabah Sejak

No.CIF

Nomor Rekening

Nomor kontrak token

Nomor seri token

Tanda Terima

Saya / Kami telah menerima :

Bilyet Deposito Nomor .....  Kartu Mandiri Instan Nomor .....

Token Nomor Seri .....  Buku Tabungan Nomor Seri .....

Tanda Tangan

NASABAH

Formulir ini digunakan hanya untuk Pembukaan 1 (satu) Nomor Rekening

## PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Dengan ini, saya / kami selaku Penabung menyatakan tunduk dan mentaati semua ketentuan yang berlaku di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang selanjutnya disebut Bank Mandiri, termasuk namun tidak terbatas pada Syarat-syarat Umum Pemegang Rekening Bank dan syarat-syarat lain sebagai berikut :

### -ketentuan-ketentuan-

1. Pemilik Rekening Tabungan dapat atas nama Perorangan atau Badan
2. Penyetoran:
  - a. Setoran pertama dan selanjutnya minimal sebesar saldo yang ditetapkan Bank Mandiri.
  - b. Penyetoran dapat dilakukan dengan atau tanpa disertai Buku Tabungan
3. Penarikan di Konter Bank:
  - a. Penabung dapat melakukan transaksi penarikan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening maupun cabang di luar tempat pembukaan rekening.
  - b. Penarikan dengan Surat Kuasa hanya dapat dilakukan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening.
4. Ketentuan penarikan dengan Surat Kuasa :
  - a. Rekening atas nama Perorangan :
    - i. Surat kuasa tanpa hak substitusi.
    - b. Hanya diperbolehkan 1 kali transaksi dalam sehari.
    - c. Menyerahkan Buku Tabungan dan asli Kartu Identitas Penerima dan Pemberi Kuasa.
    - d. Batas penarikan sesuai dengan ketentuan Bank.
  - b. Rekening atas nama Badan :
    - i. Penabung memperoleh kuasa tertulis dari pemilik Rekening pada saat pembukaan rekening.
    - b. Penarikan dengan Kuasa Substitusi dapat dilakukan oleh Penerima Kuasa atas dasar kuasa tertulis dari penabung sepanjang dalam Kuasa yang digunakan dalam pembukaan rekening tersebut butir a) mengandung hak substitusi.
    - c. Frekuensi penarikan per hari tidak dibatasi.
    - d. Menyerahkan Buku Tabungan dan asli Kartu Identitas Penerima dan Pemberi Kuasa.
    - e. Batas penarikan sesuai dengan ketentuan Bank.
  - c. Batas penarikan tunai dan non tunai sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Mandiri.
  - d. Penarikan di konter wajib dilengkapi dengan Kartu mandiri debit.
5. Penarikan melalui e-channel sesuai Ketentuan yang ditetapkan Bank.
6. Perhitungan Bunga
  - a. Tingkat bunga Tabungan ditentukan oleh Bank Mandiri dan apabila terdapat perubahan akan diberitahukan kepada Penabung dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Bank Mandiri.
  - b. Bunga dihitung berdasarkan saldo harian, diperhitungkan pada setiap akhir bulan dan akan ditambahkan ke rekening Penabung pada akhir bulan yang sama atau sesuai ketentuan Bank.
  - c. Terhadap bunga Tabungan dikenakan Pajak Penghasilan (PPh), sesuai dengan Peraturan Yang Berlaku.
7. Jenis-jenis biaya Bank yang terkait dengan Tabungan :
  - a. Biaya administrasi dibebankan setiap bulan.
  - b. Penutupan rekening.
  - c. Biaya penggantian Buku Tabungan karena hilang
  - d. Biaya penggantian Buku Tabungan karena rusak
  - e. Biaya administrasi transaksi di ATM & jaringan elektronik lain.
  - f. Biaya penggantian Kartu mandiri debit karena hilang/rusak
  - g. Biaya penggantian PIN baru.
  - h. Biaya Administrasi Tabungan Pasif

### ketentuan-ketentuan

- i. Biaya karena saldo dibawah saldo minimum
  - j. Biaya materai sesuai ketentuan yang berlaku
  - k. Biaya-biaya lain yang berlaku di Bank.
- Biaya tersebut dibebankan ke rekening Penabung pada saat kejadian atau pada akhir bulan yang besarnya sesuai ketentuan Bank Mandiri.
7. Penggantian Buku Tabungan
    - a. Karena rusak/habis halaman
      - 1) Dapat dilakukan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening atau di cabang di luar tempat pembukaan rekening
      - 2) Penggantian di Cabang Tempat Pembukaan Rekening dilakukan dengan menyerahkan Buku Tabungan dan Kartu Identitas.
      - 3) Penggantian di cabang di luar tempat pembukaan rekening wajib menyerahkan Buku Tabungan, Kartu mandiri debit dan Kartu Identitas
      - 4) Penggantian karena habis halaman di cabang di luar tempat pembukaan rekening dikenakan biaya.
      - 5) Penggantian buku Tabungan bisnis hanya dapat dilakukan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening.
    - b. Karena Hilang
      - 1) Hanya dapat dilakukan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening
      - 2) Menyerahkan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
      - 3) Dapat diganti dengan Nomor Rekening lama maupun Nomor Rekening baru sesuai pilihan Penabung
      - 4) Apabila Pemilik Rekening (badan) tetap akan menggunakan nomor lamanya, Cabang wajib melakukan verifikasi atas Pemilik Rekening khususnya dalam penggunaan Kuasa
  8. Pemblokiran dan Penutupan
    - a. Pemblokiran rekening mandiri tabungan dapat dilakukan di semua cabang atas permintaan:
      - 1) Pemilik Rekening, atau
      - 2) Pejabat instansi yang berwenang, atau
      - 3) Pertimbangan Bank Mandiri
    - b. Penutupan rekening mandiri tabungan hanya dapat dilakukan di Cabang Tempat Pembukaan Rekening atas permintaan:
      - 1) Pemilik Rekening, atau
      - 2) Pejabat instansi yang berwenang, atau
      - 3) Pertimbangan Bank Mandiri.
  9. Fasilitas lain
    - a. Atas permintaan Pemilik Rekening, Tabungan dapat dimanfaatkan untuk pembayaran tagihan rutin secara otomatis dan fasilitas lain yang tersedia oleh Bank Mandiri
    - b. Penarikan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat dilakukan di ATM yang berlogo ATM Mandiri atau logo lain yang tercantum pada Kartu.
    - c. Dapat melakukan transaksi di merchant yang berlogo mandiri debit atau Jaringan Kartu yang bekerja sama dengan Bank Mandiri.
    - d. Diberikan fasilitas mandiri sms, mandiri internet dan mandiri call.
      - 1) mandiri sms hanya dapat digunakan dengan menggunakan operator selular Indonesia yang telah bekerja sama dengan Bank.
      - 2) mandiri call hanya dapat digunakan bagi Penabung Dalam Negeri sesuai ketentuan Bank.
    - e. Fasilitas sweep on line atau sweep batch

### syarat khusus

1. Sebagai bukti kepemilikan, Bank menerbitkan Buku Tabungan dan Kartu mandiri debit.
2. Setiap rekening mandiri tabungan atas nama Perorangan atau Badan hanya diberikan 1 (satu) Kartu Debit Mandiri.
3. Rekening Tabungan atas nama Badan yang dapat dilengkapi dengan fasilitas e-Banking (Kartu mandiri debit, mandiri sms, mandiri inte.net dan mandiri call) adalah rekening yang hanya memiliki 1 (satu) Kuasa Pemilik rekening.
4. Nasabah dilarang menitipkan Buku Tabungan kepada Bank.
5. Apabila terdapat perbedaan saldo antara Buku Tabungan dengan saldo yang tercatat pada administrasi Bank Mandiri, maka yang dipergunakan adalah saldo yang tercatat pada administrasi Bank Mandiri.
6. Bank Mandiri dibebaskan dari segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan/atau penyalahgunaan Buku Tabungan dan atau Kartu mandiri debit.
7. Dalam hal Buku Tabungan Hilang :
  - a. Dalam Negeri :
    - 1) Penabung melaporkan secara lisan ke cabang terdekat untuk melakukan pemblokiran.
    - 2) Penabung melaporkan secara tertulis kepada Cabang Tempat Pembukaan Rekening dilengkapi dengan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
    - 3) Penabung diberikan Buku Tabungan baru dengan menggunakan Nomor Rekening baru atau Nomor Rekening lama sesuai pilihan Penabung.
  - b. Luar Negeri :
    - 1) Penabung melaporkan secara lisan ke Cabang Luar Negeri atau Liaison Officer untuk proses pemblokiran.
    - 2) Selanjutnya Penabung wajib melaporkan secara tertulis kepada Cabang Luar Negeri yang dilengkapi dengan surat pernyataan kehilangan dari Penabung dan menunjukkan 2 (dua) jenis Identitas yaitu: Paspor dan KTP/SIM.
    - 3) Penabung diberikan Buku Tabungan baru dengan menggunakan Nomor Rekening baru atau Nomor Rekening lama sesuai pilihan Penabung oleh Cabang Dalam Negeri.
8. Apabila Buku Tabungan yang dilaporkan hilang ditemukan kembali sebelum Bank memberikan Buku Tabungan pengganti, Penabung wajib menyampaikan Surat Pernyataan ke Cabang Penerima Laporan atau Cabang Tempat Pembukaan Rekening bahwa Buku Tabungan telah ditemukan.
9. Apabila Kartu mandiri debit hilang, Penabung wajib melaporkan secara lisan ke mandiri call / Cabang terdekat / Cabang Luar Negeri untuk proses pemblokiran. Segala resiko yang timbul sebelum Kartu mandiri debit diblokir menjadi tanggung jawab Penabung
10. Penutupan rekening atas nama Perorangan harus didasarkan pada permohonan Penabung, kecuali penutupan karena:
  - a. Saldo nihil.
  - b. Atas nama lain atas pertimbangan Bank Mandiri
11. Penutupan rekening atas nama Badan harus didasarkan atas permohonan Penabung yang disetujui oleh Pemilik Rekening (Badan), kecuali penutupan karena :
  - a. Saldo nihil.

### syarat khusus

- b. Tabungan Pasif dengan saldo nihil
  - c. Alasan lain atas pertimbangan Bank Mandiri
12. Apabila Penabung atas nama Perorangan meninggal dunia, maka saldo Tabungan akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang sah sesuai ketentuan Bank Mandiri.
  13. Apabila Penabung atas nama Badan meninggal dunia, maka saldo tabungan diserahkan kepada Pemilik Rekening (Badan).
  14. Apabila terjadi perubahan Nama Badan, Alamat, Anggaran Dasar, Susunan Pengurus dan Kewenangannya, Dokumen Perjinan Badan dan perubahan Kuasa, maka Penabung wajib memberitahukan kepada Cabang Tempat Pembukaan Rekening pada kesempatan pertama. Perubahan tersebut berlaku efektif setelah Bank menerima pemberitahuan tertulis dari Penabung yang disertai dengan dokumen pendukung.
  15. Dalam hal terjadi pergantian Pengurus, Penabung harus memberitahukan dan menyerahkan kepada Bank pada kesempatan pertama:
    - a. Perubahan Anggaran Dasar yang terakhir.
    - b. Daftar Susunan Pembina, Pengurus, Direksi, Komisaris atau Pengawas terbaru sesuai dengan perubahan Anggaran Dasar yang terakhir.
    - c. Tanda terima pelaporan Perubahan Anggaran Dasar dari Menteri Hukum dan HAM (Hak Asasi Manusia).
    - d. Perubahan Tanda Daftar Perusahaan atau bukti pendaftaran dari Departemen Perindustrian dan Perdagangan.
  16. Pemilik Rekening (Badan) mengambillih seluruh tanggung jawab, risiko dan tuntutan ganti rugi yang ditimbulkan atas keterlambatan penyampaian perubahan butir 14 & 15 tersebut diatas.
  17. Bank Mandiri berhak merubah ketentuan dan atau syarat-syarat yang berkaitan dengan Tabungan yang mengikat Penabung, yang akan diberitahukan kepada Penabung dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Bank.

FFO 058



## SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING

## GENERAL TERMS OF ACCOUNT OPENING

### Pasal 1 : Definisi

Dalam Syarat-Syarat Umum ini, kecuali rangkaian kata-kata menentukan lain :

- 1.1 "Badan" berarti suatu badan atau lembaga, baik berbadan hukum atau tidak, yang menurut Peraturan Yang Berlaku memenuhi syarat menjadi Pemilik Rekening.
- 1.2 "Bank" berarti PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Tanggal 2 Oktober 1998 yang dibuat dihadapan Suljpto SH, Notaris di Jakarta dan telah diumumkan pada Tambahan Berita Negara RI Tanggal 4 Desember 1998 No. 97 beserta perubahan-perubahannya, berkedudukan di Jakarta, dan berkantor pusat di Plaza Mandiri, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kaveling 36-38, Jakarta 12190.
- 1.3 "Pemilik Rekening" berarti pihak-pihak yang mempunyai Rekening pada Bank, baik Perorangan atau suatu Badan.
- 1.4 "Peraturan Yang Berlaku" berarti peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia khususnya di bidang perbankan, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan ketentuan-ketentuan dari asosiasi-asosiasi dengan siapa Bank tergabung serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan tempat tindakan atau persetujuan tersebut dilaksanakan.
- 1.5 "Perorangan" berarti orang perorangan yang memenuhi syarat Peraturan Yang Berlaku untuk menjadi Pemilik Rekening.
- 1.6 "Rekening" berarti catatan semua transaksi keuangan yang memuat data keluar masuknya keuangan Pemilik Rekening pada Bank dalam bentuk dan isi yang ditetapkan oleh Bank.

### Pasal 2 : Ketentuan Umum

- 2.1 Dengan dibuka dan dipeliharanya Rekening, maka Pemilik Rekening tunduk kepada ketentuan-ketentuan Syarat-Syarat Umum.
- 2.2 Pelaksanaan semua persetujuan dan hubungan antara Bank dengan Pemilik Rekening dilakukan dengan memperhatikan Peraturan Yang Berlaku.
- 2.3 Ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam setiap jenis rekening berlaku dan mengikat secara khusus dan tidak dapat dipisahkan dengan karakteristik jenis rekening yang bersangkutan.
- 2.4 Jenis-Jenis Rekening
  - a. Tabungan
  - b. Deposito
  - c. Giro
  - d. Pinjaman dan
  - e. rekening-rekening lainnya yang diadakan oleh Bank.
- 2.5 Apabila terdapat perbedaan antara saldo/jumlah/nominal dalam transaksi apapun yang dicatat oleh Pemilik Rekening dengan yang dicatat dalam sistem pencatatan/pembukuan Bank, maka yang dipergunakan/diperhitungkan adalah saldo/jumlah/nominal yang tercatat dalam sistem pencatatan/pembukuan pada Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- 2.6 Pemberitahuan dan atau instruksi dari Bank kepada Pemilik Rekening akan dilakukan menurut dan melalui cara yang dianggap baik serta ditetapkan oleh Bank.

### Pasal 3 : Kepemilikan Rekening

- 3.1 Dalam hal suatu Rekening dibuka berdasarkan perjanjian pembukaan Rekening Gabungan (Joint Account) dengan bentuk "or" maka :
  - 3.1.1 Segala tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang membentuk rekening gabungan tersebut mengikat semua pihak secara bersama-sama, oleh karena itu masing-masing bertanggung jawab renteng terhadap Bank atas semua akibat yang timbul pada rekening gabungan.
  - 3.1.2 Penandatanganan cek/bilyet giro atau instruksi lainnya cukup ditandatangani oleh salah satu pihak yang membentuk rekening gabungan tersebut dan diterima baik oleh Bank.
  - 3.1.3 Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena perselisihan yang terdapat diantara para pihak yang membentuk rekening gabungan, termasuk pada akibat penutupan Rekening tersebut.
- 3.2 Dalam hal suatu Rekening dibuka berdasarkan perjanjian pembukaan Rekening Gabungan (Joint Account) dengan bentuk "and" maka :
  - 3.2.1 Segala tindakan harus dilakukan oleh semua pihak yang membentuk rekening gabungan tersebut dan mengikat semua pihak secara bersama-sama.
  - 3.2.2 Penandatanganan cek/bilyet giro atau instruksi lainnya harus ditandatangani bersama-sama oleh pihak yang membentuk rekening gabungan tersebut.
  - 3.2.3 Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena perselisihan yang terdapat diantara para pihak yang membentuk rekening gabungan, termasuk pada akibat penutupan Rekening tersebut.
- 3.3 Apabila Pemilik Rekening membuka Rekening lebih dari satu atas nama Pemilik Rekening itu sendiri, baik pada satu kantor Bank atau lebih, maka semua Rekening itu dianggap sebagai satu kesatuan apabila hal tersebut telah diperjanjikan sebelumnya dan telah disetujui secara tertulis oleh Bank.

### Article 1 : Definition

In these General Terms, except the context specifies otherwise:

- 1.1 "Body" shall mean a body or an institution, either corporate or otherwise, that according to the Applicable Regulation is qualified to be an Account Owner.
- 1.2 "Bank" means PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, which established by virtue of the Deed of Establishment of a Company dated October 2, 1998 drawn up before Suljpto SH, Notary in Jakarta and has been promulgated in the Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia dated December 4, 1998 No. 97 including all amendments thereof, domiciled in Jakarta, and having its Head Office at Jalan Jenderal Gatot Subroto, lot 36-38, Jakarta 12190.
- 1.3 "Account Owner" shall mean any party, an Individual or a Body, who has an Account in the Bank.
- 1.4 "Applicable Regulation" shall mean the laws and regulations prevailing in Indonesia especially in banking, including but without limitation to the regulations issued by Bank Indonesia and the regulations of associations with which the Bank joins as well as the rules and other practices applicable at the time and place at which the action or approval is performed.
- 1.5 "Individual" shall mean an individual who meets the requirements in the Applicable Regulation to be an Account Owner.
- 1.6 "Account" shall mean the records of all financial transactions that contain the data about the outgoing and incoming financial movements of the Account Owner in the form and contents specified by the Bank.

### Article 2 : General Conditions

- 2.1 With the opening and maintenance of an Account, the Account Owner shall be subject to the provisions of these General Terms.
- 2.2 The execution of all agreements and relations between the Bank and the Account Owner shall be carried out with due observance of the Applicable Regulation.
- 2.3 The provisions contained in any kind of account shall be applicable and binding exclusively and inseparable from the characteristics of the type of account concerned.
- 2.4 Types of Account :
  - a. Savings
  - b. Deposit
  - c. Giro
  - d. Loan and
  - e. other accounts made by the Bank
- 2.5 In case of difference between the balance/total/nominal of any transaction recorded by the Account Owner and the one recorded in the Bank's recording/accounting system, the one to be used/calculated shall be the balance/total/nominal recorded in the Bank's recording/accounting system, unless proven otherwise.
- 2.6 Any notice and/or instruction from the Bank to the customer shall be made by using and in such a method as the Bank may specify and deem appropriate.

### Article 3 : Account Ownership

- 3.1 In the event that an Account is opened based on a Joint Account Opening Agreement in the "or" form :
  - 3.1.1 Any action performed by any of the parties establishing such a joint account shall bind all of them collectively, therefore, each of them shall be jointly responsible to the Bank for all consequences occurring on the joint account.
  - 3.1.2 The signing of a check/giro note or another order by any one of the parties establishing the joint account will suffice, pursuant to the authority given by the Account Owner and acceptable to the Bank;
  - 3.1.3 The Bank shall not be responsible for any loss arising from the dispute among the parties establishing the joint account, including the consequences of the Account closure.
- 3.2 In the event that an Account is opened based on a Joint Account Opening Agreement under the "and" form :
  - 3.2.1 Any action shall be performed by the two parties establishing the joint account, and be binding on all parties collectively.
  - 3.2.2 The signing of a check/giro note or another order shall be signed collectively by the parties establishing such a joint account.
  - 3.2.3 The Bank shall not be responsible for any loss arising from the dispute among the parties establishing the joint account, including the consequences of the Account closure.
- 3.3 In the event that the Account Owner opens more than one account in the name of the Account Owner, in one or more bank offices, all the accounts are deemed to be one integral account if it has previously been dealt with and approved in writing by the Bank.

#### Pasal 4 : Berlakunya Ketentuan pada Jenis Rekening

Ketentuan-ketentuan dalam Syarat-Syarat Umum ini berlaku bagi setiap jenis Rekening akan tetapi jika ada ketentuan-ketentuan khusus yang diatur lebih lanjut dalam setiap jenis Rekening maka syarat-syarat khusus dari Rekening yang bersangkutan tersebut yang akan berlaku.

#### Pasal 5 : Penyetoran

- 5.1 Setiap setoran ke dalam Rekening harus disertai dengan slip atau aplikasi lain yang ditandatangani oleh yang menyetor dan atau dengan cara lain yang ditentukan dan diterima baik oleh Bank sesuai Peraturan Yang Berlaku.
- 5.2 Penyetoran non tunai termasuk tetapi tidak terbatas pada penyetoran dalam bentuk cek, bilyet giro, atau warkat-warkat kliring lainnya baru berlaku setelah dananya secara efektif diterima oleh Bank.
- 5.3 Apabila setoran diterima dalam jenis valuta yang berbeda dengan valuta yang terdapat dalam Rekening, maka pengkreditan ke dalam Rekening mempergunakan kurs yang berlaku pada Bank pada saat pengkreditan dilakukan oleh Bank dan Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari tanggung jawab dan kerugian sebagai akibat perubahan kurs valuta dari warkat-warkat yang masih dalam proses inkaso maupun transfer.
- 5.4 Setoran dalam uang kertas asing akan diberlakukan dengan cara yang sesuai dengan Peraturan Yang Berlaku dan ketentuan yang berlaku pada Bank.

#### Pasal 6 : Permintaan Transfer atau Pembayaran dan Penarikan

- 6.1 Atas setiap permintaan transfer dan/atau pembayaran atas beban rekening dalam valuta yang berbeda maka berlaku kurs yang ditetapkan oleh Bank.
- 6.2 Bank berhak menolak penarikan dana dari Rekening bilamana tidak tersedia dana efektif dalam Rekening dan atau karena alasan lain sesuai dengan Peraturan Yang Berlaku.
- 6.3 Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari tanggung jawab dan kerugian sebagai akibat perubahan kurs valuta.
- 6.4 Segala akibat yang ditimbulkan dari adanya penolakan pembayaran yang dilakukan oleh Bank berdasarkan Ketentuan Yang Berlaku, merupakan tanggung jawab dan risiko dari Pemilik Rekening.

#### Pasal 7 : Instruksi atau Perintah Pemilik Rekening

- 7.1 Jika Bank telah melaksanakan perintah atau instruksi Pemilik Rekening termasuk tetapi tidak terbatas pada penyetoran, penarikan atau transfer yang digunakan dengan cek, bilyet giro, formulir atau dokumen lainnya yang hilang, dicuri, diselawengkan, digunakan secara tidak sah, dipalsukan, ditiru atau dibuat secara salah, maka semua akibat yang timbul dari adanya hal-hal tersebut diatas menjadi tanggungan atau risiko Pemilik Rekening sepenuhnya kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- 7.2 Bank berhak untuk setiap waktu tidak melaksanakan permintaan/instruksi yang diberikan oleh Pemilik Rekening sebelum menerima konfirmasi tertulis yang ditandatangani oleh Pemilik Rekening, Risiko atas permintaan/instruksi yang diberikan melalui ATM, atau dengan telepon, telegram, telex, atau sistem komunikasi lainnya yang dikirim atau diterima oleh Bank menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening sepenuhnya kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- 7.3 Transaksi-transaksi atau instruksi atau perintah Pemilik Rekening yang terekam atau yang dikeluarkan oleh sarana elektronik dan atau sarana komunikasi lainnya yang digunakan oleh Bank baik berupa data elektronik maupun data yang tercetak serta data yang terekam dan sebagainya yang merupakan bagian dari sistem transaksi yang digunakan Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Bank dan Pemilik Rekening.
- 7.4 Identifikasi Pemilik Rekening baik berupa tanda tangan basah/tulis atau tanda tangan elektronik termasuk tapi tidak terbatas pada "Signature Verification System (SVS)" atau "Personal Identification Number (PIN)" atau identifikasi Pemilik Rekening lainnya yang digunakan dalam transaksi pada sistem transaksi yang digunakan Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Pemilik Rekening dan Bank.

#### Pasal 8 : Kewajiban Pemilik Rekening

- 8.1 Pemilik Rekening berkewajiban untuk menyerahkan kepada Bank satu atau lebih contoh tanda tangannya dan satu atau lebih tanda tangan orang-orang yang berhak untuk mewakilinya dalam hubungan dengan Bank (jika ada), disertai dengan penjelasan lengkap mengenai hak-hak dan wewenang masing-masing. Contoh tanda tangan tersebut tetap berlaku selama tidak ada pemberitahuan perubahan dari Pemilik Rekening yang disampaikan secara tertulis dan diterima oleh Bank.
- 8.2 Apabila Pemilik Rekening masih berhutang dan atau mempunyai kewajiban lainnya kepada Bank yang timbul berdasarkan apapun juga, Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Pemilik Rekening untuk mendebet rekening Pemilik Rekening dan mempergunakannya untuk pembayaran kembali atas setiap jumlah uang yang setiap waktu terutang kepada Bank.
- 8.3 Apabila dana yang tersedia dalam Rekening tidak ada/tidak cukup, maka atas permintaan pertama dari Bank, Pemilik Rekening wajib menyetor kepada Bank sejumlah uang yang dianggap cukup oleh Bank untuk pembayaran hutang-hutang dan atau kewajiban-kewajiban lain Pemilik Rekening sebagaimana dimaksud dalam ayat 8.2. pasal ini.
- 8.4 Pemilik Rekening berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada Bank dengan disertai dokumen pendukung yang sah jika terjadi perubahan data Pemilik Rekening termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan alamat, tanda tangan orang yang berwenang untuk mengikat Pemilik Rekening maupun wewenangnya, susunan pengurus dan status badan hukum serta perubahan Anggaran Dasar. Perubahan ini baru berlaku sejak diterimanya perubahan tersebut dengan baik oleh Bank pada cabang pengelola rekening. Setiap kerugian yang diakibatkan karena adanya kelalaian dalam memberitahukan perubahan data tersebut di atas menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening sepenuhnya.

#### Article 4 : Application of Regulation to Type of Account

The provisions in these General Terms shall be applicable for any type of Account, but if there are special terms specified in an Account, such special terms shall apply accordingly.

#### Article 5 : Deposit Payment

- 5.1 Any deposit entered into the Account must be accompanied by a slip or another application form signed by the depositor and/or in such a manner as defined by and acceptable to the Bank in accordance with the Applicable Regulation.
- 5.2 Any non-cash deposit payment, including but without limitation to the one made in the form of a check, giro note, or another clearing instrument shall be applicable/valid only after the fund has effectively been received by the Bank.
- 5.3 If a deposit is received in a currency that is different from the one specified in the Account, the crediting into the Account shall use the exchange rate applicable in the Bank at the time the crediting is performed by the Bank, and the Account Owner hereby relieves the Bank from any responsibility and loss as a result of a change of exchange rate of the instruments that are still under the process of cash payment or transfer.
- 5.4 The deposit payment in a foreign currency will be made applicable in the manner confirmed to the Applicable Regulation and to the regulation applied by the Bank.

#### Article 6 : Transfer or Payment and Withdrawal Requests

- 6.1 The exchange rate applicable to any transfer and/or payment request on the Account in a different currency shall be determined by the Bank.
- 6.2 The Bank shall be entitled to reject any withdrawal of fund from the Account if the fund is not effectively available in the Account and/or on other reasons in accordance with the Applicable Regulation.
- 6.3 The Account Owner hereby relieves the Bank from any responsibility and loss due to the change of the currency exchange rate.
- 6.4 Any consequence resulting from the Bank's rejection of payment based on the Applicable Regulation shall be the responsibility and risk of the Account Owner.

#### Article 7 : Account Owner's Instruction or Order

- 7.1 If the Bank has carried out the order or instruction of the Account Owner including but without limitation to the deposit payment, withdrawal or transfer, using a check, giro note, form or another document, which is lost, stolen, misappropriated, illegally used, falsified, imitated or wrongly made, all consequences arising out thereof shall be the full responsibility and risk of the Account Owner, unless proven otherwise.
- 7.2 The Bank shall at any time be entitled to refrain from fulfilling the request/instruction given by the Account Owner before it receives a written confirmation signed by the Account Owner. The risk of any request/instruction given through ATM, or by phone, telegram, telex, or another communication system which is transmitted or received by the Bank shall be the full responsibility of the Account Owner except that it can be proven otherwise.
- 7.3 Transactions or instruction or order of the Account Owner as recorded by or produced through the electronic facilities and or other communication facilities as used by the Bank either in form of electronic data, printed data, recorded data or other kinds of data which constitute part of the transaction system used by the Bank shall serve as the legal receipt and bind the Bank and the Account Owner.
- 7.4 Identification of the Account Owner either in form of written signature or electronic signature including but not limited to "Signature Verification System (SVS)" or "Personal Identification Number (PIN)" or other kinds of Account Owner Identifications used in the transaction with the transaction system of the Bank shall serve as legal evidence and bind the Account Owner and the Bank.

#### Article 8 : Obligations of the Account Owner and Rights of the Bank

- 8.1 The Account Owner shall be obliged to submit to the Bank one or more specimens of his/her signature and one or more specimens of signature of the persons entitled to represent him/her in connection with the Bank (if any), to be accompanied by the full explanation of their respective rights and authority. Such specimens of signature shall remain valid as long as there is no notice of change given in writing by the Account Owner and acceptable to the Bank.
- 8.2 In the event that the Account Owner is still indebted and/or has another liability to the Bank that arises on any person whatsoever, the Bank shall be entitled and is hereby authorized by the Account Holder to debit the Account Owner's Account and use it for the repayment of any amount owed/due at any time to the Bank.
- 8.3 In the event that the fund available in the Account is nil/insufficient, at the first request of the Bank the Account Owner shall pay to the Bank such an amount of money as the Bank deems enough for the payment of the debt and/or another liability of the Account Owner as contemplated by paragraph 8.2. of this Article.
- 8.4 The Account Owner shall be obliged to give a written notice to the Bank to be accompanied by valid supporting document(s) in the event of change of the Account Owner's data including but without limitation to the change of address, signature of the person duly authorized to bind the Account Owner or his/her authority, the Management composition, the corporate status and the change in the Articles of Association. Such a change shall be effective as of the receipt thereof by the Bank at the branch that manages the Account. Any loss attributed to the failure of giving such a notice of data change shall be the full responsibility of the Account Owner.

### Pasal 9 : Informasi Kepada Pihak yang Terkait

Dengan tidak mengurangi ketentuan Peraturan Yang Berlaku, atas perintah pejabat instansi yang berwenang Bank berhak memberikan informasi mengenai data dan keadaan Rekening Pemilik Rekening kepada pejabat/instansi yang berwenang, namun demikian Bank tidak akan memberikan informasi yang melebihi dari informasi yang diminta oleh pejabat/instansi yang berwenang tersebut.

### Pasal 10 : Biaya dan Bunga

- 10.1 Bila Pemilik Rekening menarik dana sehingga saldonya di bawah saldo minimum, dikenakan biaya administrasi tambahan sesuai dengan tarif yang berlaku pada Bank.
- 10.2 Pemilik Rekening dengan ini memberikan kuasa dan wewenang kepada Bank untuk membebani Rekening dengan bea meterai, biaya Bank serta bunga yang terhutang kepada Bank, termasuk yang ditagih oleh bank koresponden dan pihak ketiga lainnya dalam kaitan dengan transaksi yang dilakukan Bank untuk kepentingan Pemilik Rekening, serta segala biaya yang dikeluarkan oleh Bank untuk mendapatkan kembali dana-dana yang merupakan piutang Bank, dalam kaitannya dengan Rekening maupun dalam kaitan bisnis lainnya antara Pemilik Rekening dengan Bank.
- 10.3 Bunga akan dikenakan pajak atau pungutan lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Yang Berlaku.

### Pasal 11 : Laporan dan Catatan Rekening

- 11.1 Bank akan mengirimkan laporan setiap Rekening kepada Pemilik Rekening secara berkala menurut cara dan Ketentuan Yang Berlaku dan apabila dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah tanggal laporan Rekening, Bank tidak menerima pemberitahuan tertulis tentang kekeliruan dalam laporan Rekening maka Pemilik Rekening dianggap menyetujui laporan tersebut kecuali berdasarkan karakteristik produk yang bersangkutan tidak dikurangkan laporan Rekening.
- 11.2 Jika laporan atau catatan yang seharusnya diambil sendiri oleh Pemilik Rekening tidak diambil dalam batas waktu 6 (enam) bulan sejak diterbitkan maka laporan atau catatan tersebut akan dimusnahkan oleh Bank, sedangkan untuk laporan yang dikirim ke alamat Pemilik Rekening, jika setelah laporan atau catatan tersebut telah dikirim ke alamat Pemilik Rekening namun kembali ke Bank karena sebab apapun juga maka laporan atau catatan tersebut akan dimusnahkan setelah disimpan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan oleh Bank.
- 11.3 Pemilik Rekening menyetujui bahwa microfilm maupun laporan atau catatan yang dibuat oleh Bank serta daftar-daftar dana dan surat berharga lain yang termasuk hasil print out/cetakan dari transaksi elektronik, yang diberikan oleh Bank tentang sebab, waktu dan jumlah uang yang terdapat dalam pos-pos dan saldo rekening dan daftar-daftar tersebut di atas merupakan alat bukti yang sah dan mengikat Pemilik Rekening.

### Pasal 12 : Pemilik Rekening Meninggal Dunia

- 12.1 Apabila Pemilik Rekening (Perorangan) meninggal dunia, maka sisa rekening akan dibayarkan/diserahkan kepada Ahli Waris Pemilik Rekening sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
- 12.2 Dengan penyerahan kekayaan Pemilik Rekening yang meninggal dunia kepada (para) ahli waris atau kuasa/wakil mereka yang sah yang disebutkan dalam keterangan hak waris atau dokumen-dokumen resmi lainnya yang berlaku pada Bank, maka Bank dibebaskan sepenuhnya dari semua tanggung jawab atas hal itu.

### Pasal 13 : Pemblokiran dan Penutupan Rekening

- 13.1 Untuk kepentingan Pemilik Rekening, Bank atas pertimbangan sendiri berhak memblokir rekening Pemilik Rekening dalam hal terdapat indikasi dan atau dugaan sengketa intern dalam diri Pemilik Rekening ataupun karena hal-hal lain yang menurut pertimbangan Bank dapat menimbulkan kerugian bagi Pemilik Rekening, sampai adanya bukti penyelesaian sengketa yang dapat diterima oleh Bank.
- 13.2 Untuk kepentingan pihak-pihak yang berselisih dan atau agar Bank memiliki landasan yang benar dalam pengelolaan suatu rekening, Bank atas pertimbangannya sendiri sewaktu-waktu berhak untuk memblokir suatu rekening, apabila terdapat petunjuk/indikasi dan atau dugaan perselisihan/tindak pidana atas seluruh atau sebagian dana yang terdapat pada suatu rekening dan atau perselisihan/tindak pidana atas pihak (baik pemilik rekening maupun pihak ketiga lainnya yang berkaitan dengan rekening) sampai terdapat adanya bukti penyelesaian perselisihan/tindak pidana tersebut.
- 13.3 Untuk kepentingan pihak-pihak yang terkait Bank berhak memblokir rekening apabila Pemilik Rekening dinyatakan pailit oleh Pengadilan.
- 13.4 Atas perintah pejabat instansi yang berwenang atau pertimbangan Bank, Bank berhak untuk memblokir Rekening sampai ada instruksi lebih lanjut dari pejabat instansi yang berwenang untuk membuka kembali Rekening (jika ada).
- 13.5 Bank berdasarkan pertimbangannya sendiri berhak menutup suatu rekening Pemilik Rekening jika rekening tersebut disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan atau untuk melakukan kejahatan atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat atau pihak manapun dan atau Bank atau berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh Bank.
- 13.6 Saldo yang tersisa pada setiap Rekening yang ditutup akan diberikan kepada Pemilik Rekening setelah dipotong dengan biaya penutupan rekening dan biaya-biaya Bank lainnya yang dikenakan terhadap Rekening tersebut serta setelah diperhitungkan dengan semua jumlah yang wajib dibayar oleh Pemilik Rekening kepada Bank.
- 13.7 Apabila setelah diperhitungkan kewajiban Pemilik Rekening kepada Bank sebagaimana dimaksud butir 13.6 masih terdapat kewajiban Pemilik Rekening kepada Bank, maka Pemilik Rekening tetap wajib melunasi kewajibannya tersebut sebagaimana disebutkan dalam butir 8.3.

### Article 9 : Information to The Relevant Parties

Notwithstanding the provisions set out in the Applicable Regulation, at the instruction of the competent authorities/agency the Bank shall give information on the data and condition of the Account Owner's Account to the competent authorities/agency, provided however that the Bank shall not give information that exceeds the one required by such authorities/agency.

### Article 10 : Fee and Interest

- 10.1. Any Account Owner who draws his/her balance of account below the minimum limit of balance will be imposed with an additional administration fee in accordance with the applicable tariff.
- 10.2. The Account Owner hereby confers power and authority on the Bank to charge the Account with the stamp duties, the Bank fee and interest owed to the Bank, including those claimed by the correspondent banks and other third parties in relation to the transactions made by the Bank in favor of the Account Owner, and any expenses incurred by the Bank to recover the monies payable to the Bank in connection with any Account or other business between the Account Owner and the Bank.
- 10.3. The interest shall be subject to tax or other levies in accordance with the Applicable Regulation.

### Article 11 : Account Statement and Records

- 11.1. The Bank shall give a statement of any Account to the Account Owner periodically in the method and as required in the Applicable regulation, and in the event that within one (1) month period after the date of Account Statement the Bank does not give any written notice on the error found therein, the Account Owner shall be deemed to have approved such a statement except that due to the characteristics of the product concerned no Account Statement is issued.
- 11.2. If any statement or record that should be taken by the Account Holder him/herself is not taken in six (6) months period as of issuance thereof, such statement or records shall be destroyed by the Bank, and, as regard to the statement sent to the Account Owner's address, if such statement or records have already been sent but returned to the Bank for any reason, such statement or records shall be destroyed after being held for a period of six (6) months by the Bank.
- 11.3. The Account Owner agrees that any microfilm, statement, or records made by the Bank and any list of funds and other securities, including the printouts of electronic transactions, which are issued by the Bank, shall, with respect to the cause, time and amount of money contained in the items and balance of such account and lists, constitute an evidence that is valid and binding on the Account Owner.

### Article 12 : Death of Account Owner

- 12.1. In the event of death of an (individual) Account Owner, the remaining amount of the Account shall be paid/assigned to the Account Owner's heir in accordance with the regulation applicable in the Bank.
- 12.2. By assigning the property of the deceased Account Owner to the heir(s) or their duly authorized assigns/representatives in accordance with the prevailing laws and regulations or other official documents, the Bank shall be fully relieved from any responsibility for such property.

### Article 13 : Account Suspension and Closure

- 13.1. For the benefit of the Account Owner, the Bank may at its sole discretion suspend/foreclose the customer account in case of indications and/or allegations of internal dispute of the Account Owner or for any other reason which to the Bank's consideration may result in the loss to the customer, until such time as an evidence on the settlement of such a dispute is produced and acceptable to the Bank.
- 13.2. For the benefit of the disputing parties and/or for the right basis of the Bank's account management, the Bank shall at its sole discretion be entitled to foreclose an account at any time, in the event of indications and/or allegations of dispute/crime on the whole or any part of the fund available in an account, and/or of the dispute/crime of a party (either the holder of the account or other third parties related thereto) until such time as an evidence on the settlement of such a dispute/crime is produced.
- 13.3. For the benefit of the relevant parties the bank shall be entitled foreclose the account in the event that the Account Owner is declared insolvent by the Court.
- 13.4. At the order of the official of the competent authority or at the discretion of the Bank, the Bank shall be entitled to freeze an Account until the issuance of further instruction by the competent authorities for the reactivation of the account (if any).
- 13.5. The Bank shall at its sole discretion be entitled to close the account of an Account Owner is such an account is misused, including but without limitation to being used for accommodating and/or performing a crime or the activities injurious to the community or any other party and/or the Bank, or based on other considerations solely determined by the Bank.
- 13.6. The remaining balance in any closed Account shall be given to the Account Owner after being deducted by the closure expenses and other Bank fees charged to the Account and after being offset against all sums payable by the Account Owner to the Bank.
- 13.7. If the obligation of the Account Owner to the bank has been recalculated as referred to in point 13.6 above, and it appears that the Account Owner still have obligation to settle with the Bank, the Holder shall then be obligated to settle the obligation as mentioned in point 8.3.

- 13.8 Dengan tidak mengurangi ketentuan Peraturan Yang Berlaku, Bank berhak melaksanakan perintah pejabat instansi/lembaga yang berwenang termasuk tetapi tidak terbatas hal-hal yang berkaitan dengan ketentuan Hukum Acara.

**Pasal 14 : Pembebasan Tanggung Jawab**

- 14.1 Sehubungan dengan penatausahaan Rekening oleh Bank, Pemilik Rekening dengan ini menyatakan membebaskan Bank, pejabat atau pegawainya dari segala kerugian dan atau pertanggung jawaban dan atau gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga yang terjadi sebagai akibat dari segala hal, antara lain pelaksanaan Peraturan Yang Berlaku, terhalangnya komunikasi, pemogokan, keonaran, keadaan darurat, serta semua kejadian yang berada diluar kekuasaan Bank.
- 14.2 Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank dari setiap tuntutan terhadap Bank, pejabat atau pegawainya dan Pemilik Rekening setuju untuk membayar ganti rugi kepada Bank atas setiap kerugian atau biaya yang timbul bagi Bank, yang disebabkan oleh penagihan yang dilakukan oleh Bank untuk kepentingan Pemilik Rekening.
- 14.3 Dalam situasi apapun Bank tidak bertanggung jawab kepada Pemilik Rekening atas penurunan nilai dana pada Rekening yang disebabkan oleh pembebanan atau pemotongan atau pajak-pajak yang dikenakan berdasarkan Peraturan Yang Berlaku atau naik turunnya nilai tukar mata uang asing dan kerugian yang diakibatkan oleh turunnya nilai tukar mata uang asing dari warkat yang masih dalam proses inkaso maupun transfer sebelum disepakati kursnya.
- 14.4 Jika Bank melaksanakan tindakan-tindakan sehubungan dengan ketentuan Pasal 8 ayat 4 dan Pasal 13, Pemilik Rekening dengan ini membebaskan Bank, pejabat dan pegawainya dari segala tuntutan hukum dalam bentuk apapun dan ganti kerugian dalam jumlah berapapun.

**Pasal 15 : Perubahan dan Penyimpangan Syarat-Syarat Umum**

- 15.1 Bank berhak mengadakan perubahan, penambahan atau pembaharuan atas Syarat-Syarat Umum dan atau Syarat-Syarat Khusus yang berlaku pada setiap jenis-rekening dan atau jenis produk dan atau sistem yang digunakan Bank dan akan memberitahukannya kepada Pemilik Rekening menurut cara yang ditetapkan oleh Bank. Pemilik Rekening wajib mematuhi, tunduk dan terikat pada perubahan, perbaikan atau tambahan tersebut.
- 15.2 Setiap penyimpangan dari Syarat-Syarat Umum ini hanya diberlakukan jika penyimpangan tersebut telah disetujui secara tertulis oleh Bank.

**Pasal 16 : Hukum yang berlaku dan Domisili**

- 16.1 Syarat-Syarat Umum ini tunduk pada hukum Negara Republik Indonesia.
- 16.2 Mengenai Syarat-Syarat Umum ini dan segala akibatnya, Bank dan Pemilik Rekening setuju untuk memilih tempat kediaman hukum yang tetap dan secara umum pada Kantor Panitera Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah tempat kantor Bank dimana Rekening dibuka. Tempat rekening dibuka adalah tempat dimana rekening tersebut dibuka oleh cabang Bank atau oleh salah satu unit kerja Bank.
- 16.3 Jika Pemilik Rekening mempunyai beberapa Rekening pada satu atau beberapa cabang atau unit kerja Bank, maka Bank dan Pemilik Rekening setuju untuk memilih tempat kediaman hukum yang tetap dan secara umum pada Kantor Panitera Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah dimana salah satu rekening yang bersengketa tersebut dibuka.

- 13.8 Notwithstanding the Applicable Regulation, the Bank shall be entitled to execute the instruction/order of the competent authorities/agency including but without limitation to the matters related to the requirements of Procedural Law.

**Article 14 : Relief of Responsibility**

- 14.1. In connection with the administration of the Account by the Bank, the Account Owner hereby relieves the Bank, its officers or employees from any loss and/or liability and/or claim/action of any party which arises as a result of any matter, among others the implementation of the Applicable Regulation, the impeded communication, strike, riot, emergency, and all occurrences beyond the control of the Bank.
- 14.2. The Account Owner hereby relieves the Bank from any claim to the Bank, its officers or employees and the Account Owner agrees to indemnify the Bank for any damage/loss sustained or expenses incurred by the Bank due to the claim made by the Bank in favor of the Account Owner.
- 14.3. In no case shall the Bank be responsible to the Account Owner for any decreased value of the fund in the Account resulted from the imposition or withholding of taxes imposed in accordance with the Applicable Regulation or for the decreased value of foreign currency exchange rate and any loss caused by the decreased value of foreign currency exchange of an instrument that is still under clearing or transferring process prior to the agreement on such an exchange rate.
- 14.4. In the event that the Bank performs the actions referred to in the provisions of Article 8 paragraph 4 and Article 13 hereof, the Account Owner hereby relieves the Bank, its officers and employees from legal actions of any form and indemnification of any amount.

**Article 15 : Change and Deviation of General Terms**

- 15.1. The bank shall be entitled to make any change, addition or renewal to the General Conditions and or Particular Conditions applicable to each type of account and or type of product and or the applicable system of the Bank and shall inform the same to the Account Owner in accordance with the procedure as determined by the Bank. The Account Owner shall also be obligated to comply with and adhere to and bound by the change, correction or addition.
- 15.2 Any deviation from these General Terms shall apply only if such deviation has been approved in writing by the Bank.

**Article 16 : Governing Law and Domicile**

- 16.1. These General Terms shall be governed by the law of the Republic of Indonesia.
- 16.2. With respect to this General Condition and all consequences thereof, the Bank and the Account Owner shall agree to choose a permanent and general domicile at the Registrar Office of the District Court where the jurisdiction thereof covers the region where the account is opened. Place where the account is opened is the place where the account is opened by the branch office of the bank or by one of the working units of the Bank.
- 16.3. If the Account Owner owns several accounts in one or several branch offices or working units of the Bank, the Bank and the Account Owner shall agree to choose permanent and legal domicile at the Clerk Office of the District Court whose jurisdiction covers the region where one of the accounts being dispute is opened.

CABANG ..... TANGGAL ..... / ..... / .....

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK / Fill in with Block Letter

**DATA NASABAH / Customer Data**

NAMA LENGKAP / Full Name : \_\_\_\_\_

NAMA GADIS IBU KANDUNG / Mother's Maiden Name : \_\_\_\_\_

ALAMAT E-MAIL / E-mail Address : \_\_\_\_\_

NOMOR TELEPON SELULAR / Cellular Phone Number : \_\_\_\_\_

ALAMAT SURAT / Mailing Address : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Kode pos / Postal code

Nomor Telepon / Phone Number : Rumah / Kantor / Faks

Nomor Kartu ATM / ATM Card Number : \_\_\_\_\_

**LAYANAN YANG DIINGINKAN / Internet Banking and SMS Banking Services**

SMS BANKING     INTERNET BANKING

DAFTAR REKENING SENDIRI / My own account list

Hapus / Delete	Tambah / Add	Kode Cabang / Branch Code	Nomor Rekening / Account Number
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____

DAFTAR REKENING TUJUAN TRANSFER (KHUSUS SMS BANKING) / Transfer destination account list (SMS Banking service only)

Hapus / Delete	Tambah / Add	Kode Cabang / Branch Code	Nomor Rekening / Account Number	Nama / Name
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____

PEMBERITAHUAN BANK MELALUI SMS BILA / Bank's notification over sms if

DEPOSITO JATUH TEMPO / Time deposit is mature    No. \_\_\_\_\_ Hari sebelumnya / Days before \*)

PENOLAKAN CEK/BG ATAS REKENING SENDIRI / My own check / BG is bounced    1 2 3 4 5 6 7 8 (Harap dilingkari)

PENGKREDITAN LEBIH DARI / Credited account more than    Rp..... 1 2 3 4 5 6 7 8 (Harap dilingkari)

PENDEBITAN LEBIH DARI / Debited account more than    Rp..... 1 2 3 4 5 6 7 8 (Harap dilingkari)

SALDO KURANG DARI / Account balance less than    Rp..... 1 2 3 4 5 6 7 8 (Harap dilingkari)

BERSEDIYA MENERIMA PESAN PROMOSI DARI BANK MELALUI E-MAIL/SMS / Would like to receive bank's promotional messages over e-mail/SMS\*\*)

**PERNYATAAN / Declaration**

Saya/kami menyatakan bahwa semua data di atas adalah benar dan menyetujui serta tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat layanan internet banking dan atau sms banking yang telah saya baca pada lembar di balik aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku dari waktu ke waktu di PT. Bank Mandiri (Persero).

1. Tanda tangan / Signature

2. Tanda tangan (hanya untuk aplikasi rekening gabungan) / Signature (only for joint account application)

Nama/Name: .....

**UNTUK BANK / For Bank Use**

CIF NO. \_\_\_\_\_

Perorangan     Rekening Gabungan

Diproses Oleh    Disetujui Oleh

Nasabah/Customer  
\*) Maksimum 10 hari sebelum jatuh tempo / Maximum for 10 days before maturity  
\*\*) Coret sesuai dengan aplikasi yang diinginkan / Delete where applicable

# SYARAT DAN KETENTUAN

## INTERNET BANKING MANDIRI

### istilah

1. Internet Banking Mandiri adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.
2. Bank adalah PT BANK MANDIRI (PERSERO) yang meliputi Kantor Pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT BANK MANDIRI (PERSERO).
3. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening simpanan dalam mata uang rupiah berupa Giro Rupiah dan Tabungan Mandiri.
4. Nasabah Pengguna adalah Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan Internet Banking Mandiri.
5. Daftar Rekening adalah nomor rekening Rupiah di semua cabang yang dimiliki oleh Nasabah di Bank yang telah didaftarkan dan karenanya dapat diakses oleh Nasabah Pengguna.
6. User ID adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah Pengguna yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan Internet Banking Mandiri.
7. PIN (Personal Identification Number) Internet Banking Mandiri adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna serta harus dicantumkan/diinput oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan layanan Internet Banking Mandiri. Bersama-sama dengan User ID, PIN digunakan untuk membuktikan bahwa nasabah bersangkutan adalah nasabah yang berhak atas layanan Internet Banking Mandiri.

### Syarat Pendaftaran Internet Banking Mandiri

1. Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking, dan SMS Banking yang dapat diperoleh di cabang atau di situs Internet Bank Mandiri ([www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)).
2. Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor, KIMS) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
3. Setiap perorangan pemegang rekening gabungan masing-masing harus menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking dan SMS Banking.
4. Nasabah harus memiliki alamat e-mail.
5. Nasabah Pengguna telah memperoleh Access ID dan Access PIN dan Bank untuk keperluan aktivasi di situs Internet Banking Mandiri.
6. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Internet Banking Mandiri.

### Ketentuan Penggunaan Internet Banking Mandiri

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan Internet Banking Mandiri untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi. Perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
2. Pada saat pertama kali menggunakan layanan Internet Banking Mandiri, Nasabah Pengguna diharuskan melakukan aktivasi di situs Internet Banking Mandiri dengan cara memasukkan Access ID dan Access PIN yang diperoleh dan Bank untuk diubah menjadi User ID dan PIN Internet Banking Mandiri.
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 tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelainan, ketidaklengkapan, ketidakjelasan atau ketidakpatuhan perintah/data dan 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 sebagaimana diatur di bawah ini:
    - c. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan PIN pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi Internet Banking Mandiri.
  - c. Segala transaksi yang telah dipentahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
4. Setiap perintah yang telah disetujui dan Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dan Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud.
5. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan PIN dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keabsahan maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan PIN atau menela maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mungkin Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
  - a. Saldo rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup.
  - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
7. Sebagai bukti bahwa transaksi yang dipentahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada halaman transaksi *keuangan* *keuangan* *keuangan* Mandiri dan bukti tersebut akan tersimpan di dalam menu aktivitas transaksi selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi.
8. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
  - a. Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Internet Banking Mandiri, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
  - b. Bukti atas perintah dan Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/candide, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan diantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
  - c. Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
9. Semua komunikasi melalui e-mail yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, elektronik, asli dan benar serta memberikan efek yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.
10. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap perintah bank yang diantarkan atau maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui e-mail yang tidak aman. Nasabah disaran untuk tidak mengimpor informasi rahasia melalui e-mail yang tidak aman.
11. Bank berhak menghentikan layanan Internet Banking Mandiri untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaruan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.

### User ID dan PIN Internet Banking Mandiri

1. User ID dan PIN merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna. User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
2. Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN Internet Banking dengan cara:
  - a. Tidak memberitahukan User ID dan PIN Internet Banking kepada orang lain.
  - b. Tidak mencatatkan PIN Internet Banking pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
  - c. Memisahkan secepatnya Access ID dan PIN Mailer Internet Banking setelah menerimanya.
  - d. Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN Internet Banking Mandiri agar tidak terlihat orang lain.
  - e. Sering mengganti PIN Internet Banking Mandiri secara berkala.
3. Dalam hal Nasabah Pengguna mengetahui atau menduga User ID dan PIN telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Nasabah Pengguna wajib segera melakukan pengambaran dengan melakukan perubahan PIN dan Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan PIN maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank. Sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh pejabat Bank yang berwenang maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan User ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepekan-pesepkan menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
4. Penggunaan User ID dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang tidak berwenang oleh Nasabah Pengguna, sehingga karena Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan PIN dalam setiap perintah atas transaksi Internet Banking Mandiri juga merupakan pemberian kuasa dan Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan penjabaran rekening Nasabah dan atau akan ditetapi kemudian oleh Bank.
5. Segala penyalahgunaan Access ID/User ID dan Access PIN/Internet Banking 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 Access ID/User ID dan Access PIN/Internet Banking Mandiri.

### Penghentian Akses Layanan Internet Banking Mandiri

1. Akses layanan Internet Banking Mandiri akan dihentikan oleh Bank apabila:
  - a. Nasabah Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan Internet Banking Mandiri yang antara lain disebabkan karena Nasabah Pengguna menulip semua rekening yang dapat diakses melalui layanan Internet Banking Mandiri.
  - b. Salah memasukkan Access PIN/Internet Banking Mandiri sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - c. Diterimanya laporan tertulis dari Nasabah Pengguna mengenai dugaan atau dikelatnya User ID dan PIN oleh pihak lain yang tidak berwenang.
  - d. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali akses penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Pengguna harus menghubungi Call Centre Bank Mandiri atau melakukan pendaftaran ulang di cabang pengelola rekening.

### Force Majeure

Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dan 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 Internet Banking Mandiri, web browser atau komputer sistem Bank, Nasabah, atau Internet Service Provider, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan darurat, 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.

### Lain-lain

1. Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan Internet Banking Mandiri adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tabungan Mandiri jika dicetak.
2. Nasabah Pengguna dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Internet Banking Mandiri.
3. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
4. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa penggunaan layanan Internet Banking Mandiri merupakan pemberian kuasa dan Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan penjabaran rekening Nasabah dan atau akan ditetapi kemudian oleh Bank.
5. Segala penyalahgunaan Access ID/User ID dan Access PIN/Internet Banking 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 Access ID/User ID dan Access PIN/Internet Banking Mandiri.

## SMS BANKING MANDIRI

### istilah

1. SMS Banking Mandiri adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui pesan SMS (Short Message Service) dengan sarana telepon selular (ponsel) GSM.
2. Bank adalah PT BANK MANDIRI (PERSERO) yang meliputi Kantor Pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT BANK MANDIRI (PERSERO).
3. SMS adalah transmisi teks pendek yang dapat dikirim dan atau diterima melalui telepon selular serta dapat dilihat melalui layar ponsel.
4. Operator GSM adalah penyedia layanan jaringan/telekomunikasi bergerak selular (Global System for Mobile Communication/GSM).
5. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening Giro Rupiah, Tabungan Mandiri, dan atau Deposito Rupiah Bank Mandiri.
6. Bank adalah PT BANK MANDIRI (PERSERO) yang meliputi Kantor Pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT BANK MANDIRI (PERSERO).
7. Daftar Penerima Sendiri adalah semua nomor rekening Tabungan Mandiri dan atau Giro Rupiah di Bank yang dimiliki oleh Nasabah sendiri yang didaftarkan sebagai rekening sumber penbebanan maupun tujuan pengkreditan dalam layanan SMS Banking Mandiri.
8. Difa adalah nomor rekening Tabungan Mandiri dan atau Giro Rupiah yang dimiliki oleh pihak ke tiga di Bank yang didaftarkan sebagai rekening tujuan pengkreditan dalam layanan SMS Banking Mandiri.
9. PIN (Personal Identification Number) SMS Banking Mandiri adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna serta harus dicantumkan/diinput oleh Nasabah Pengguna layanan SMS Banking di ponsel pada saat menggunakan layanan SMS Banking Mandiri.
10. Layanan akses SMS adalah layanan pembebanan oleh Bank melalui SMS ke ponsel Nasabah Pengguna SMS Banking Mandiri terhadap layanan tertentu yang disediakan oleh Bank.

### Syarat Pendaftaran SMS Banking Mandiri

1. Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking dan SMS Banking yang dapat diperoleh di cabang atau di situs Internet Bank Mandiri ([www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)).
2. Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor, KIMS) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
3. Setiap perorangan pemegang rekening gabungan masing-masing harus menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking dan SMS Banking.
4. Nasabah harus memiliki SIM Card dan Operator GSM yang ditentukan oleh Bank untuk pengiriman PIN SMS Banking Mandiri.
5. Apabila Nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, Bank akan memberikan PIN SMS Banking Mandiri yang dikirim langsung ke ponsel Nasabah Pengguna.
6. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan SMS Banking Mandiri.

### Ketentuan Penggunaan SMS Banking Mandiri

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan SMS Banking Mandiri untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
2. Nasabah Pengguna mendapatkan akses layanan SMS Banking Mandiri setelah mendapatkan PIN SMS Banking Mandiri yang dikirim langsung ke ponsel Nasabah Pengguna yang telah terdaftar.
3. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
  - a. Hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdaftar dalam Daftar Rekening Sendiri dan atau Daftar Rekening Tujuan yang telah terdaftar pada Bank.
  - b. Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar) sesuai format perintah sepanjangan yang telah ditentukan oleh Bank. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelainan, ketidakpatuhan atau ketidaklengkapan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
  - c. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan PIN SMS Banking pada setiap akhir format SMS.
4. Segala transaksi yang telah dipentahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
5. Setiap perintah yang telah disetujui dan Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. Nasabah Pengguna diwajibkan memberitahu Bank dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak lengkap secara tertulis melalui cabang.
7. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan nomor ponsel dan PIN SMS Banking Mandiri dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keabsahan maupun keabsahan atau kewenangan pengguna ponsel dan PIN SMS Banking Mandiri atau menela maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mungkin Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
8. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
  - a. Saldo rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup.
  - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
9. Sebagai bukti bahwa transaksi yang dipentahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada setiap akhir transaksi melalui SMS dengan inbox ponsel Nasabah Pengguna tidak penuh dan atau tidak ada gangguan jaringan komunikasi dari Operator GSM.
10. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
  - a. Dengan dilaksanakannya transaksi melalui SMS Banking Mandiri, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
  - b. Bukti atas perintah dan Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/candide, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan diantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
  - c. Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
11. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
12. Operator GSM akan mengenakan biaya SMC untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna termasuk apabila transaksi tersebut tidak berhasil dilaksanakan oleh Bank.

### PIN SMS Banking Mandiri

1. PIN SMS Banking Mandiri merupakan kode yang bersifat rahasia yang kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna.
2. Nasabah wajib mengamankan PIN SMS Banking Mandiri dengan cara:
  - a. Menghapus sendi/leims SMS yang telah terkirim ke Bank, khususnya pesan SMS dimana tertera PIN SMS Banking Mandiri.
  - b. Tidak memberitahukan PIN SMS Banking Mandiri kepada orang lain.
  - c. Tidak mencatatkan PIN SMS Banking Mandiri pada memori ponsel atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
  - d. Berhati-hati menggunakan PIN SMS Banking Mandiri agar tidak terlihat orang lain.
  - e. Sering mengganti PIN SMS Banking Mandiri secara berkala.
3. Segala penyalahgunaan PIN SMS Banking Mandiri merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dan 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 Internet Banking Mandiri, web browser atau komputer sistem Bank, Nasabah, atau Internet Service Provider, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan darurat, 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.
4. Penggunaan PIN SMS Banking Mandiri mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang tidak berwenang oleh Nasabah Pengguna, sehingga karena Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN SMS Banking Mandiri dalam setiap perintah atas transaksi SMS Banking Mandiri juga merupakan pemberian kuasa dan Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan penjabaran rekening Nasabah dan atau akan ditetapi kemudian oleh Bank.
5. Apabila SIM Card Nasabah Pengguna hilang/dicuri/dilampirkan kepada pihak lain, Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis melalui Cabang Pengelola Rekening atau telepon ke Call Centre Bank Mandiri. Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan PIN SMS Banking Mandiri oleh pihak yang tidak berwenang menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

### Penghentian Akses Layanan SMS Banking Mandiri

1. Akses layanan SMS Banking Mandiri akan dihentikan oleh Bank apabila:
  - a. Nasabah Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan SMS Banking Mandiri untuk seluruhnya.
  - b. Salah memasukkan PIN SMS Banking Mandiri sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - c. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali akses penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Pengguna harus menghubungi Call Centre Bank Mandiri atau melakukan pendaftaran ulang di cabang pengelola rekening.

### Force Majeure

Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dan 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 Internet Banking Mandiri, web browser atau komputer sistem Bank, Nasabah, atau Internet Service Provider, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan darurat, 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.

### Lain-lain

1. Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan SMS Banking Mandiri adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tabungan Mandiri jika dicetak.
2. Untuk masalah yang berkaitan dengan nomor ponsel, Jaringan GSM, tagihan Penggunaan GSM, biaya SMS, dan mengubah operator GSM yang bersangkutan.
3. Nasabah Pengguna dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan SMS Banking Mandiri.
4. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
5. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa penggunaan layanan SMS Banking Mandiri merupakan pemberian kuasa dan Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan penjabaran rekening Nasabah dan atau akan ditetapi kemudian oleh Bank.
6. Kusa-kusa baik yang tersurat maupun tidak tertera dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan SMS Banking Mandiri atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah Pengguna kepada Bank.