

## **BAB II**

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen**

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha.

Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau reputation risk yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa.

#### **A. Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Bank Berdasarkan Hukum Perjanjian**

Suatu kesepakatan antara pihak bank dan nasabah pada dasarnya adalah perjanjian. Oleh karena itu penulis kemukakan juga teori perjanjian sebagai berikut:

a. Pengertian Perjanjian.

Pengertian perjanjian dapat dilihat dalam pasal 1313 KUH Perdata yang menyebutkan: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sebenarnya pengertian perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata disatu pihak sangat kurang lengkap namun dipihak lain terlalu luas. Sri Soedewi Masjchoen Sofwan mengatakan bahwa pengertian perjanjian pada pasal 1313 KUH Perdata sangat kurang lengkap karena kata-kata “...dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya...” hanya mencakup pengertian perjanjian sepihak saja, serta pengertian kata-kata “Suatu perbuatan...” dalam pasal 1313 KUH Perdata mencakup juga tindakan-tindakan seperti *zaakwaarneming* (perwakilan sukarela), *onrechtmatigedaad* (perbuatan melawan hukum) dan sebagainya, yaitu perbuatan yang menimbulkan perikatan bukan karena perjanjian tetapi tindakan itu yang menimbulkan adalah undang-undang.

Dikatakan terlalu luas karena mencakup pula pelaksanaan perkawinan, hal membuat janji-janji dalam perkawinan dimana perbuatan semacam itu masuk dalam lingkup hukum keluarga yang juga menimbulkan perjanjian tetapi istimewa sifatnya, padahal perjanjian-perjanjian ini dikuasai oleh ketentuan-ketentuan tersendiri, sehingga Buku III KUH Perdata tidak berlaku terhadapnya, setidaknya tidak berlaku secara langsung<sup>26</sup>. Jadi dapat dikatakan pengertian perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata ini belum memberi pengertian yang jelas.

Demikian halnya dengan pendapat R. Setiawan yang senada dengan Sri Soedewi Masjchoen Sofwan bahwa definisi perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata selain tidak lengkap juga sangat luas. Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan perbaikan mengenai definisi perjanjian yang diatur dalam pasal 1313 KUH Perdata, yaitu:

---

<sup>26</sup> Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perutangan Bagian B* (Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum UGM, 1980), hal. 1.

- 1) Perbuatan disini harus diartikan perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- 2) Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya” dalam pasal 1313 KUH Perdata.

Dengan demikian perumusannya menjadi: perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih<sup>27</sup>.

Menurut ketentuan pasal 1313 Kitap Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) perjanjian didefinisikan sebagai : perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Rumusan tersebut ternyata menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. ini berarti suatu perjanjian lahir suatu kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya yang berhak atas prestasi tersebut.

Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut (kreditur) dan pihak lainnya adalah pihak yang wajib berprestasi (debitur).

Masing-masing pihak tersebut dapat terdiri dari satu atau lebih orang, bahkan dengan berkembangnya ilmu hukum, pihak tersebut dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum.<sup>28</sup>

Dalam hubungan antara bank dan nasabah, hukum perjanjian berperan untuk memberikan suatu kepastian, stabilitas dan keamanan yang diperlukan untuk menjamin kelancaran dan pelaksanaan berbagai transaksi.

---

<sup>27</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan* (Bandung: Bina Cipta, 1987), hal. 49.

<sup>28</sup> Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003 hlm 92

Secara umum, hukum perjanjian mengatur hubungan pihak-pihak dalam perjanjian, akibat-akibat hukumnya dan menetapkan bila pelaksanaan dapat dituntut secara hukum.

Suatu perjanjian bisa dibuat secara timbal balik maupun yang hanya searah. Pada suatu perjanjian yang timbal balik dua orang atau lebih saling memperjanjikan suatu hal yang akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

Perjanjian yang terjadi antara dua belah pihak mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian itu, seperti yang telah ditetapkan pada ketentuan Pasal 1338 ayat 1 dan 2 KUH Perdata. Munculnya kekuatan adanya hubungan antara perikatan dan perjanjian, dimana perjanjian itu menimbulkan suatu perikatan. Jadi dapat dikatakan bahwa perjanjian adalah sumber perikatan.

Perikatan juga lahir dari undang-undang. Perbedaan antara perikatan yang lahir dari perjanjian adalah perikatan yang lahir dari perjanjian dikehendaki oleh kedua belah pihak, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang tidak berdasar atas inisiatif pihak-pihak yang bersangkutan.

Perikatan memiliki pengertian abstrak, maksudnya perikatan tersebut tidak dapat dilihat secara langsung dengan mata atau dengan kata lain perikatan bersifat tidak kasat mata, perikatan hanya terdapat dalam bayangan atau dalam alam pikiran.

Buku III KUH Perdata mengenal tiga azas pokok dalam membuat dan melaksanakan suatu perjanjian. Ketiga asas tersebut adalah:

a. Asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka

Salah satu asas dalam hukum perjanjian adalah kebebasan berkontrak (*freedom of contract*). Artinya para pihak bebas membuat suatu perjanjian dan mengatur sendiri isi perjanjian itu, sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Memenuhi syarat sebagai suatu perjanjian
2. Tidak dilarang oleh undang-undang
3. Sesuai dengan kebiasaan yang berlaku
4. Sepanjang perjanjian tersebut dilaksanakan dengan itikad baik

Asas kebebasan berkontrak ini merupakan refleksi dari sistem terbuka (open system) dari hukum perjanjian<sup>29</sup> dimana para pihak diperbolehkan mengatur sendiri kepentingan mereka dalam perjanjian yang dibuat. Jika para pihak tidak mengatur sendiri suatu permasalahan, maka dalam hal permasalahan tersebut, mereka tunduk pada ketentuan-ketentuan yang ada pada undang-undang.

b. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme merupakan dasar perjanjian dan perikatan yang dilahirkan sejak detik terciptanya kesepakatan. Dengan perkataan lain, perjanjian sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal pokok dan tidaklah diperlukan sesuatu formalitas tertentu, kecuali untuk perjanjian yang memang oleh undang-undang dipersyaratkan suatu formalitas tertentu.

Asas konsensualisme tersebut lazimnya disimpulkan dari pasal 1320 KUHPerdara, yang berbunyi:

Perjanjian yang dibuat secara sah diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
3. Suatu hal tertentu

---

<sup>29</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal 30.

4. Suatu sebab yang halal

c. Asas itikad baik

Hukum perjanjian mengenal pula asas itikad baik yang terbagi dua, yaitu:

1. Itikad baik dalam pengertian subjektif yang merupakan sikap batin seseorang pada waktu melakukan hubungan hukum yang sah, yakni kejujuran, berupa mengira-ngira bahwa segala persyaratan yang diminta oleh undang-undang untuk lahirnya suatu perjanjian yang sah telah terpenuhi.
2. Itikad baik dalam pengertian objektif adalah kepatutan dari isi perjanjian itu sendiri . hal ini yang dimaksud dengan itikad baik pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara “ suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Asas itikad baik ini mengkehendaki bahwa suatu perjanjian dilaksanakan secara jujur, yakni dengan tidak mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.<sup>30</sup>

Berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUH Perdata, untuk sahnya perjanjian diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Kata sepakat dalam perjanjian pada dasarnya adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antara para pihak di dalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya jika ia memang mengkehendaki apa yang disepakati.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

---

<sup>30</sup> Abdul HB & Teguh P, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hal.81.

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum, pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian. Kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Dalam pasal 1330 kuhpdt menyatakan bahwa ada beberapa orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni:

1. Orang yang belum dewasa
2. Mereka yang dibawah pengampuan
3. Orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.

c. Suatu hal tertentu

Suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu, berarti bahwa apa yang diperjanjikan, yakni hak dan kewajiban kedua belah pihak. J. Satrio menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah objek prestasi perjanjian<sup>31</sup>. Isi perjanjian tersebut harus tertentu atau paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.

d. Suatu sebab (causa) yang halal

Kata causa bukan berarti sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, tetapi mengacu kepada isi dan tujuan perjanjian itu sendiri.

---

<sup>31</sup> Ibid

Menurut pasal 1335 jo pasal 1337 KUH Perdata, suatu causa dinyatakan dilarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat subjektif, karena kedua syarat tersebut mengenai orang-orang atau subjek-subjek hukum yang melakukan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan yang dilakukan.

Apabila unsur pertama dan kedua tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, namun apabila unsur ketiga dan keempat tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum.<sup>32</sup>

Sehubungan dengan kesepakatan para pihak antara bank dan nasabah dalam sistem pembayaran secara online, sering dipergunakan perjanjian standar atau perjanjian baku. Secara sederhana perjanjian baku mempunyai ciri-ciri sbb:

- a. perjanjian dalam sistem pembayaran secara online dibuat secara sepihak oleh bank yang posisinya relative lebih kuat dari nasabah nasabah sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian
- b. dibuat secara tertulis dan masal
- c. nasabah terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan

Pihak bank menggunakan perjanjian standar karena praktis dan efisien. Secara formal perjanjian standar dapat dianggap sah, tetapi secara

---

<sup>32</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001 hal 17

materil dapat dianggap tidak sah, karena keadaan diri salah satu pihak berada di pihak yang lemah sehingga memaksa untuk menerima perjanjian baku tersebut, sehingga pada saat perjanjian baku dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, perjanjian baku dapat diselenggarakan asalkan pelaksanaannya terdapat itikad baik dari para pihak dalam perjanjian tersebut.

Dari segi hukum, hubungan antara nasabah dan bank terdiri dari dua bentuk, yaitu hubungan kontraktual dan non kontraktual

a. Hubungan kontraktual

Hubungan yang paling utama dan lazim antara bank dan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan kuhpdt tentang kontrak (Buku Ke III). Sebab menurut pasal 1338 ayat 1 KUHPdata, bahwa semua perjanjian yang dimuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan kreditir-debitur, dimana pihak bank berfungsi sebagai debitur, sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur, prinsip hubungan seperti ini tidak dapat diperlakukan secara mutlak . karena terdapat tiga tingkatan dari pemberlakuan hubungan kontraktual pada hubungan antara nasabah dan pihak bank, yaitu:

1. sebagai hubungan debitur (bank) dan kreditur (nasabah)
2. sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur-kreditur
3. sebagai hubungan implied contract, yaitu hubungan akontrak yang tersirat.

b. Hubungan non kontraktual

Ada enam jenis hubungan antara bank dan nasabah selain dari hubungan antara bank dan nasabah selain dari hubungan kontraktual, yaitu:

- 1 Hubungan fidusia
- 2 Hubungan konfidensial
- 3 Hubungan bailor-bailee
- 4 Hubungan participial agent
- 5 Hubungan mortgagor-mortgagee
- 6 Hubungan trustee-beneficiary

Akan tetapi karena hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengakui hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan-hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam kontrak untuk hal tersebut. Atau setidaknya ada kebiasaan dalam praktek perbankan untuk mengakui eksistensi kedua hubungan tersebut.

33

#### **A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah**

##### **1. Perlindungan Hukum Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Perbankan**

Berdasarkan Undang-Undang No 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, definisi nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada

---

<sup>33</sup> *Ibid*

kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan jasa perbankan, berada pada dua sisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana berada. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposan maupun pembeli surat berharga (obligasi atau commercial paper) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan save deposite box, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan .

Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan Bank. Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank diantaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” dan PBI No.10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan”.

Dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 disebutkan bahwa: Produk Bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran. Data pribadi nasabah adalah identitas yang lazim disediakan oleh nasabah kepada Bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan Bank. Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Bank wajib menetapkan

kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi transparansi informasi mengenai produk Bank dan transparansi penggunaan data pribadi nasabah. Direksi Bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur transparansi informasi mengenai produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk Bank. Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (mislead) dan atau tidak etis (misconduct). Dalam hal produk Bank terkait dengan penghimpunan dana, Bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk Bank tersebut. Bank wajib memberitahukan kepada nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk Bank. Pemberitahuan wajib disampaikan kepada setiap nasabah yang sedang memanfaatkan produk Bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan pengurangan pada karakteristik produk Bank.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia mulai memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank yang sebelumnya cenderung terabaikan, baik oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun tidak optimalnya pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya.

## **2. Hak dan kewajiban nasabah terkait dengan hukum perlindungan konsumen**

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan jasa, melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain, menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.

Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang semakin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya.

Di Indonesia polemik tentang perlu atau tidaknya intervensi pemerintah dibidang perlindungan konsumen juga sangat dirasakan, Savigny dan Bentham menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi pembentukan hukum, yaitu sistem politik yang mengontrol aktivitas hukum (faktor eksternal) dan kepentingan yang menjadi objek dari pengaturan (faktor internal).

Di Indonesia, masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Ini terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) bulan Mei 1973. Secara historis, pada awalnya Yayasan ini berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan suara-suara dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen ini, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu.

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Dengan lahirnya Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini dianggap kurang diperhatikan, bisa menjadi lebih diperhatikan.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Karena posisi konsumen yang lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Kehadiran Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No.8 Tahun 1999) dengan jelas mempunyai tujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlunya Undang-Undang perlindungan konsumen tidak lain, karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang dan jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun.

Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus benar-benar dimulai.

Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan.

Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdata lah yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya yang berkenaan dengan perlindungan konsumen. Didalam perlindungan hukum, istilah perlindungan hukum berkaitan dengan istilah perlindungan konsumen, yaitu berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1998. UUPK menyatakan,

bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan terhadap hak-hak konsumen.

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan ( the right to safety)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
- c. Hak untuk memilih ( the right to choose)
- d. Hak untuk didengar (the right to heard)

Empat hal dasar ini diakui internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam The International organization of consumers union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>34</sup>

Sementara itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4. Hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- b. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- c. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

---

<sup>34</sup> Sidharta , Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, 2004,PT Grasindo, Jakarta, hlm 19

- d. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- e. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- f. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- g. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- h. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- i. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- j. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Bagaimanapun ragamnya hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi menjadi 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- a. Hak dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/jasa dengan harga yang wajar
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Ahmadi Miru & Dutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004 hal 46.

Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk dimaksud tersebut jika tidak diikuti kewajiban dari pelaku usaha.

### **3. Hak dan Kewajiban Bank Selaku Pelaku Usaha**

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga, ataupun oknumnya yang tidak bertanggungjawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No.10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan menurut Undang-Undang No.9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, definisi dari pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun

bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha terdapat dalam pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak pelaku usaha adalah :

- b. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- c. Hak untuk mendapat perlindungan dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- d. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- e. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **BAB III**

## **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Elektronik Banking**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Elektronik Banking (e-banking)**

##### **1. Pengertian e-banking**

Akhir-akhir ini kita cenderung akrab dengan istilah E-banking. Huruf E disini mengacu pada kata “elektronik”, tapi lebih banyak digunakan dalam konteks internet. Jadi istilah-istilah tersebut bisa dibaca sebagai elektronik banking.

Elektronik banking atau e-banking bisa diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Mirip dengan penggunaan mesin ATM, lewat sarana internet seorang nasabah dapat melakukan transaksi perbankan, mulai dari pengecekan saldo, pembayaran dan pembukaan rekening baru. Jelas banyak keuntungan yang bisa didapatkan nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, karena elektronik banking tidak hanya fasilitas melalui internet saja, tetapi bisa juga melalui sms ataupun telepon, selain itu nasabah juga dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksi e-banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan kapan saja tergantung kebutuhan nasabah.

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi merupakan bagian penting dari hampir seluruh aktivitas masyarakat. Bahkan di dunia perbankan hampir seluruh proses penyelenggaraan sistem pembayaran telah dilakukan secara elektronik (paperless). Perkembangan teknologi informasi itu telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.

Pelayanan e-banking melalui ATM, phone banking, sms banking dan internet banking misalnya, merupakan bentuk-bentuk baru dari delivery channel pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan oleh teknologi. Bagi perekonomian, kemajuan teknologi memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (real time), yang berarti perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu. Begitu juga dari sisi keamanan, penggunaan teknologi, memberikan perlindungan terhadap keamanan data dan transaksi.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan user id dan kode akses di situs web dimana terdapat fasilitas e-banking milik bank yang bersangkutan. Selanjutnya nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan. E-banking sebenarnya bukan barang baru di internet, tapi di Indonesia baru beberapa tahun belakangan ini marak di aplikasikan oleh beberapa bank papan atas. Konon ini berkaitan dengan keamanan nasabah yang tentunya menjadi perhatian utama dari para pengelola bank disamping masalah infrastruktur bank bersangkutan. Keamanan memang merupakan isu utama dalam e-banking karena sebagaimana kegiatan di internet, transaksi perbankan di internet juga rawan terhadap pengintaian dan penyalahgunaan oleh tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab.

## **2. Layanan e-banking**

Transaksi pada layanan elektronik banking terdiri dari :

### **a. ATM (Automatic Teller Machine)**

Kartu atm digunakan oleh nasabah bank untuk melakukan transaksi pada mesin ATM. Transaksi-transaksi yang dapat dilakukan pada mesin ATM umumnya adalah penarikan tunai, pindah buku ke rekening lain,

dan berbagai transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik, air, telepon, kartu kredit dan pinjaman. Selain itu di ATM juga dapat melakukan pendaftaran fasilitas e-banking lainnya seperti phone banking, sms banking dan internet banking.

Kartu atm berupa kartu plastik yang dilengkapi dengan magnetic stripe. Pada magnetic stripe terekam secara elektronik nomor kartu atm, nama pemilik kartu, dan informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer. Pada saat nasabah melakukan transaksi di mesin atm, nasabah dihubungkan ke rekening yang bersangkutan yang berada pada sistem komputer utama. Komputer akan mendebet rekening nasabah sesuai dengan transaksi penarikan atau pembayaran yang dilakukan oleh nasabah.

Untuk menjaga penggunaan kartu atm oleh pihak yang bukan pemiliknya, nasabah harus memasukkan nomor PIN setiap kali akan melakukan transaksi di atm. Nomor PIN ini bersifat rahasia, seharusnya hanya diketahui oleh nasabah pemilik kartu saja.<sup>36</sup>

b. Mobile banking

Mobile banking adalah fasilitas yang diberikan kepada setiap nasabah pemilik rekening untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone.

Dibandingkan dengan internet banking, mobile banking relatif lebih aman, untuk dapat melakukan transaksi diperlukan ponsel milik kita sendiri. Karena user id atau identitas pengguna dari mobile banking ada pada nomor ponsel. Walau orang lain tahu password nya, orang tersebut tidak mungkin mengaksesnya selain menggunakan ponsel milik kita.

---

<sup>36</sup> Imran, *Anatomi Kejahatan Perbankan*, MQA Publishing, Bandung, 2006, hal 193.

Didalam mobile banking, transaksi yang diketik dalam bentuk Short Message Service (SMS) pada pesawat ponsel diproses di server milik operator ponsel. Kemudian pesan tadi dikirim ke server milik bank penyelenggara mobile banking.

Masalah akan terjadi jika server yang ada pada bank penyelenggara tidak dapat menerima pesan SMS dari server operator ponsel. Mungkin karena penuhnya arus lalu lintas data di server milik bank, sehingga terjadi penundaan.

c. Internet banking

Internet banking kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan. Hal tersebut disebabkan semakin banyaknya perbankan nasional yang menyelenggarakan layanan tersebut. Dimasa mendatang, layanan ini tampaknya sudah bukan lagi sebuah layanan yang akan memberikan competitive advantage bagi bank yang menyelenggarakannya. Keadaan akan sama seperti pemberian fasilitas ATM, semua bank akan menyediakan layanan tersebut.

Internet banking mulai muncul sebagai salah satu servis dari Bank. Servis ini mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan servis ATM dan mobile banking.

Internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui internet. Bank penyedia layanan internet banking membuat situs di internet, dan pada situs yang bersangkutan disediakan layar-layar untuk melakukan transaksi. Pada layanan internet banking umumnya tersedia berbagai pelayanan transaksi seperti pindah buku ke rekening lain, pembayaran tagihan, sampai pembukaan rekening deposito.

Pengertian internet banking sesuai dengan SE BI No.6/18/DPND adalah sebagai berikut:

Internet banking adalah salah satu pelayanan jasa yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan internet only bank tidak diperkenankan.

Sebagai pengaman untuk mencegah transaksi internet banking dilakukan oleh orang yang tidak berhak, maka setiap nasabah memiliki nomor PIN atau password yang harus dimasukkan setiap kali akan menggunakan layanan internet banking. User id dan password bersifat rahasia dan seharusnya hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan saja.

d. Phone banking

Phone banking adalah fasilitas yang diberikan kepada pemilik rekening untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon. Nasabah yang ingin menggunakan layanan ini dapat menghubungi call centre dari bank yang dipakainya.

Sebagai pengaman untuk mencegah transaksi phone banking dilakukan oleh orang yang tidak berhak, maka setiap nasabah memiliki nomor PIN atau password yang harus dimasukkan setiap kali akan menggunakan layanan phone banking.

### **3. Transaksi pembayaran e-banking**

Ada sejumlah besar transaksi keuangan yang berbeda, seperti pembayaran oleh pelanggan, transaksi sekuritas, pinjaman atau asuransi dan sebagainya. Sehubungan dengan struktur internet sebagai jaringan yang

terbuka, resiko security yang besar menanti pihak-pihak yang berniat melakukan transaksi financial lewat internet. Beragam teknik dan standar ditawarkan untuk mengendalikan resiko atau menghindarinya sama sekali.

Prasyarat dasarnya adalah:

- a. Customer dan institusi keuangan harus melakukan otentikasi satu sama lain
- b. Data-data privat harus disandikan. Algoritma kriptografi harus memiliki karakteristik tertentu. Tidak boleh ada pihak ketiga yang dapat memperoleh akses ke data tersebut dengan mudah.
- c. Signature digital diperlukan untuk mengikat (mengesahkan) kontrak secara hukum. Signature digital harus melindungi integritas dokumen yang di tandatangani. Perlu dipastikan bahwa pengirim memiliki dokumen yang isinya sama.<sup>37</sup>

## **B. Transaksi Elektronik di Bidang Perbankan**

### **1. Perkembangan Transaksi Elektronik**

Perkembangan transaksi keuangan dibidang perbankan semakin hari kian maju dan semakin memberikan kemudahan kepada nasabah. Nasabah tidak harus datang ke bank untuk memberikan perintah dan persetujuan atas transaksi yang dilaksanakannya. Ditunjang oleh kemajuan teknologi, nasabah cukup mengangkat telepon dan memberikan instruksinya, transaksi pun terlaksana. Nasabah juga dapat melakukan transaksi melalui komputer, mulai dari mencari informasi mengenai saldo rekening, melakukan transfer, hingga jual-beli. Nasabah bahkan dapat memberikan instruksi melalui telepon genggam. Kemudahan dan kemajuan teknologi ini seyogianya diiringi oleh peraturan yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan kepada pihak nasabah maupun bank.

---

<sup>37</sup> ibid

Inovasi perbankan berbasis teknologi informasi di industri perbankan dewasa ini memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa. Sebagai contoh, adanya produk-produk electronic banking seperti ATM, Kartu Kredit, Kartu Debet, Internet Banking, SMS/mobile banking, phone banking, dan lain-lain, telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik dari sisi waktu maupun dari sisi jangkauan geografis. Hal ini pada gilirannya telah meningkatkan volume dan nilai nominal transaksi keuangan di perbankan secara sangat signifikan.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam inovasi produk jasa bank juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (cybercrime) yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem (seperti misalnya server down), dan dalam skala luas bisa disebabkan karena adanya bencana alam. Sementara itu, cybercrime yang terjadi pada industri perbankan di Indonesia cenderung meningkat di Indonesia.

Salah satu contoh yang diambil adalah Bank Mandiri, karena bank mandiri merupakan salah satu bank terbesar yang sudah mulai mengedukasi nasabahnya untuk aktif menggunakan fasilitas e-banking. Fasilitas-fasilitas tersebut adalah :<sup>38</sup>

## **1. Mandiri Internet**

### **Syarat Dan Ketentuan Mandiri Internet**

#### **Syarat Pendaftaran Mandiri Internet**

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)).

---

<sup>38</sup> [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) tanggal 30 November 2009.

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 mengisi Formulir Aplikasi Internet Banking dan SMS Banking dan memperoleh User ID dan PIN yang berbeda.
4. Nasabah harus memiliki alamat E-mail
5. Nasabah Pengguna telah memperoleh Access ID dan Access PIN dari Bank untuk keperluan aktivasi di situs Mandiri Internet.
6. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Mandiri Internet.
7. Nasabah dapat juga melakukan pendaftaran Mandiri Internet melalui Mandiri ATM dengan menggunakan Mandiri Debit.

#### **Ketentuan Penggunaan Mandiri Internet**

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan Mandiri Internet untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi Perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
2. Pada saat pertama kali menggunakan layanan Mandiri Internet, Nasabah Pengguna diharuskan melakukan aktivasi di situs Mandiri Internet dengan cara memasukkan Access ID dan Access PIN yang diperoleh dari Bank untuk diubah menjadi User ID dan PIN Mandiri Internet.
3. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
  - 1) 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

kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.

- 2) 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.
- 3) 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 Mandiri Internet.
4. Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
5. Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud.
6. 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 keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan PIN atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
7. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:

- 1) Saldo rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup.
  - 2) Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
8. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada halaman transaksi layanan Mandiri Internet dan bukti tersebut akan tersimpan di dalam menu aktivitas transaksi selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi.
9. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
- 1) Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Mandiri Internet, 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 ditandatangani.
  - 2) Bukti atas perintah dari 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/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
10. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
11. Semua komunikasi melalui e-mail yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, otentik, asli dan benar serta memberikan efek

yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.

12. Bank tidak diwajibkan untuk melaksanakan setiap perintah baik yang ditandatangani maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui e-mail yang tidak aman. Nasabah disarankan untuk tidak mengirim informasi rahasia melalui e-mail yang tidak aman.
13. Bank berhak menghentikan layanan Mandiri Internet untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.

#### **Penghentian Akses Layanan Mandiri Internet**

1. Akses layanan Mandiri Internet akan dihentikan oleh Bank apabila:
  - 1) Nasabah Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan Mandiri Internet secara permanen yang antara lain disebabkan oleh:
  - 2) Access ID/User ID dan atau Access PIN/PIN Internet Banking Nasabah Pengguna lupa.
  - 3) Nasabah Pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan Mandiri Internet.
  - 4) Salah memasukkan Access PIN/PIN Mandiri Internet sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - 5) Diterimanya laporan tertulis dari Nasabah Pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya User ID dan PIN oleh pihak lain yang tidak berwenang.

- 6) Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Pengguna harus menghubungi Customer Care 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 dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada segala gangguan virus komputer atau sistem Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan Mandiri Internet, web browser atau komputer sistem Bank, Nasabah, atau Internet Service Provider, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

### **Lain-lain**

1. Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan Mandiri Internet adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Mandiri Tabungan jika dicetak.
2. Nasabah Pengguna dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Mandiri Internet.

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 tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
5. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan Mandiri Internet atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah Pengguna kepada Bank.

## **2. Mandiri SMS**

### **Syarat dan Ketentuan**

#### **Syarat Pendaftaran Mandiri SMS**

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 dari Operator GSM yang ditentukan oleh Bank untuk pengiriman PIN Mandiri SMS.

5. Apabila Nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, Bank akan memberikan PIN Mandiri SMS yang dikirim langsung ke ponsel nasabah pengguna.
6. Telah membaca dan memenuhi Syarat dan Ketentuan Mandiri SMS.
7. Nasabah dapat juga melakukan pendaftaran Mandiri SMS melalui ATM Mandiri dengan menggunakan Kartu Mandiri.

### **Ketentuan Penggunaan Mandiri SMS**

1. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan Mandiri SMS untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
2. Nasabah pengguna mendapatkan aktivasi layanan Mandiri SMS setelah mendapatkan PIN Mandiri SMS yang dikirim oleh Bank kepada ponsel nasabah pengguna yang telah terdaftar.
3. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
  - 1) Hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam Daftar Rekening Sendiri dan atau Daftar Rekening Tujuan yang telah terdaftar pada Bank.
  - 2) 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 SMS yang telah ditentukan oleh Bank. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaktepatan dan atau ketidaklengkapan perintah/data dari nasabah pengguna.
  - 3) 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 diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh nasabah pengguna tidak dapat dibatalkan.
5. Setiap perintah yang telah disetujui dari nasabah pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari nasabah pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
6. Nasabah pengguna diwajibkan memberitahukan Bank dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui cabang.
7. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan nomor ponsel dan PIN Mandiri SMS dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan ponsel dan PIN Mandiri SMS atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat nasabah pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali nasabah pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
8. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna, apabila:
  - 1) Saldo rekening nasabah pengguna di Bank tidak cukup.
  - 2) Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
  - 3) Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan nasabah pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, nasabah pengguna

akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada setiap akhir transaksi melalui SMS sepanjang inbox ponsel nasabah pengguna tidak penuh dan atau tidak ada gangguan jaringan komunikasi dari Operator GSM.

- 4) nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
9. Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Mandiri SMS, 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.
10. Bukti atas perintah dari 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/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
11. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
12. Operator GSM akan mengenakan biaya SMS untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah pengguna termasuk apabila transaksi tersebut tidak berhasil dilaksanakan oleh Bank.

### **Penghentian Akses Layanan Mandiri SMS**

1. Akses layanan Mandiri SMS akan diberhentikan oleh Bank apabila:
  - 1) Nasabah pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan Mandiri SMS sementara waktu atau secara permanen yang antara lain disebabkan oleh:

- a) Nomor ponsel GSM diganti / hilang / dicuri / dipindah tangankan kepada pihak lain dan hal tersebut telah diberitahukan kepada Bank.
  - b) nasabah pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan Mandiri SMS.
- 2) Salah memasukkan PIN Mandiri SMS sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - 3) Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena 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 dari nasabah pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

### **Lain-lain**

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

2. Untuk masalah yang berkaitan dengan nomor ponsel, jaringan GSM, tagihan Penggunaan GSM, biaya SMS, dan *value added service* GSM di luar perjanjian nasabah pengguna dengan Bank, nasabah pengguna langsung menghubungi operator GSM yang bersangkutan.
3. nasabah pengguna dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Mandiri SMS.
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 tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.

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

### **3. Mandiri Call**

#### **Syarat dan Ketentuan**

#### **Untuk Nasabah Perorangan dan Badan (pemilik rekening TBM)**

#### **Syarat Pendaftaran Mandiri Call**

Melalui Cabang :

1. Nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi Mandiri Call yang diperoleh di Cabang atau 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 mengisi formulir aplikasi Mandiri Call dan memperoleh User ID (nomor kartu) dan PIN Mandiri Call yang berbeda.
4. Nasabah telah membaca, memahami dan menandatangani syarat dan ketentuan Mandiri Call.

#### Melalui ATM

1. Nasabah memiliki kartu ATM Mandiri
2. Nasabah menggunakan Kartu ATM miliknya untuk melakukan pendaftaran Mandiri Call.

#### **Ketentuan Penggunaan Mandiri Call**

1. Nasabah Pengguna dapat melakukan pendaftaran Phone Banking Mandiri Call melalui Cabang, ATM Mandiri atau sarana lain yang disiapkan oleh Bank.
2. Nasabah Phone Banking dapat menggunakan layanan Mandiri Call untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
3. Nasabah Phone Banking dapat menggunakan layanan Mandiri Call melalui IVR dan/atau Mandiri Call Staff.
4. Untuk melakukan transaksi perbankan, Nasabah Phone Banking akan diverifikasi oleh sistem dengan memasukkan Nomor Kartu, PIN Mandiri Call dan/atau verifikasi verbal oleh Mandiri Call Staff.

5. Untuk setiap pelaksanaan transaksi hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam Daftar Rekening Sendiri dan atau Daftar Rekening Tujuan yang telah terdaftar pada Bank.
6. Transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah Phone Banking dan diproses oleh Bank tidak dapat dibatalkan.
7. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Phone Banking yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Phone Banking kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah Phone Banking dapat membuktikan sebaliknya.
8. Nasabah Phone Banking diwajibkan segera memberitahukan secara tertulis kepada kantor cabang Bank jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat.
9. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Phone Banking sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan transaksi melalui Mandiri Call dengan memasukkan Nomor Kartu, PIN Mandiri Call dan/atau verifikasi verbal oleh Mandiri Call Staff dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan Nomor Kartu dan PIN Mandiri Call. Bank tidak bertanggung jawab terhadap transaksi dan atau jumlah dan atau data lain yang dipilih dan diisi oleh Nasabah Phone Banking.
10. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah transaksi dari Nasabah Phone Banking, apabila:
  - 1) Saldo rekening Nasabah Phone Banking di Bank tidak cukup.
  - 2) Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.

11. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Phone Banking telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Phone Banking akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi yang akan disebutkan pada setiap akhir transaksi Mandiri Call dan secara otomatis akan tercetak di rekening nasabah.
12. Nasabah Phone Banking menyetujui dan mengakui bahwa:
  - 1) Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Mandiri Call, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Phone Banking yang diterima Bank
  - 2) Bukti perintah transaksi dari Nasabah Phone Banking kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Phone Banking 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/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
13. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.

### **Penghentian Akses Layanan Mandiri Call**

1. Akses layanan Mandiri Call akan diberhentikan oleh Bank apabila:
  - 1) Atas dasar permintaan Nasabah Phone Banking kepada Bank baik untuk sementara waktu atau permanen.
  - 2) Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - 3) Force Majeure

2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Phone Banking harus melakukan pendaftaran ulang melalui Cabang atau ATM Mandiri.
3. Nasabah Phone Banking akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah Phone Banking baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

#### **Lain-lain**

1. Bukti transaksi Nasabah Phone Banking melalui layanan Mandiri Call adalah bukti transaksi melalui layanan faksimili, mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau layanan faksimili dan Buku Tabungan Mandiri jika dicetak.
2. Nasabah Phone Banking dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Mandiri Call.
3. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Phone Banking dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
4. Nasabah Phone Banking tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahannya.

5. Kuasa-kuasa tersurat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Phone Banking masih memperoleh layanan Mandiri Call atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah Phone Banking kepada Bank.

#### 4. Mandiri ATM

##### Fitur/Layanan Mandiri ATM

1. Fitur Standar / Akses ke Rekening

Penarikan Tunai, Inquiry Saldo, Transfer Antar Rekening, Penggantian PIN, Inquiry Rek. Valuta Asing, Inquiry Rek. Pinjaman, Cetak 5 Transaksi Terakhir

2. Payment Umum/Utilities/Open Payment

Mandiri Visa, PLN, Tiket Garuda, Kompas, XL Kita, OTO-Multiartha, AXA Mandiri, BSI, AMIKOM, Indovision, Indosatnet, CBN, Air Efata

3. Pembayaran Tagihan Telepon

Telkom, kartu Halo, Matrix, IM3 Bright, XL/Xplor, FREN, Esia, Telkom Flexi

4. Isi Ulang Pulsa;

Simpaty, Mentari, IM3 Smart, FREN, Esia, Flexi Trendy, XL/bebas

5. Registrasi

SMS Banking Mandiri, Internet Banking Mandiri, Call Mandiri

6. Kartu Mandiri Visa

Cash Advance, Inquiry Tagihan

### **Tips Penting bagi Nasabah**

#### **1. Pada Saat Menerima Kartu ATM**

- 1) Segera tanda tangani kartu pada kolom signature panel.
- 2) Buat catatan berisi nomor rekening, nomor kartu dan nomor telepon cabang dan Call Mandiri. Simpanlah catatan ini di tempat yang aman.
- 3) Segera lakukan penggantian PIN awal. Selanjutnya biasakan mengganti PIN secara berkala. Hindari membuat rumusan PIN yang mudah ditebak misalnya tanggal lahir, atau nomor telepon.
- 4) Hapalkan PIN. Hindari menulis PIN di dompet, tas, pada kartu atau media lain yang mudah dibaca orang lain
- 5) Dianjurkan untuk melakukan registrasi/pendaftaran sarana ebanking lainnya seperti Internet Banking, SMS Banking dan Call Mandiri, agar lebih mudah untuk memonitor rekening.

#### **2. Selama Menjadi Nasabah**

- 1) Jangan pernah memberitahukan PIN kepada orang lain, baik lisan, melalui telepon atau SMS
- 2) Jangan pernah memberikan nomor kartu kepada pihak lain selain kepada Bank Mandiri.
- 3) Pastikan kartu selalu berada di tempat yang aman.
- 4) Kartu jangan sampai tertekuk atau tergores.
- 5) Segera telepon Call Mandiri 14000, apabila kartu hilang atau dicuri, sekaligus minta agar kartu diblokir.
- 6) Dalam melakukan pembayaran tagihan PLN dan Telkom, sebaiknya lakukan pembayaran lebih dini, mengingat pada saat menjelang due date pembayaran, biasanya akan terjadi load yang

sangat tinggi pada system PLN dan Telkom, sehingga tingkat keberhasilan transaksi bisa menurun.

### 3. Saat Bertransaksi

- 1) Batalkan transaksi dan segera laporkan ke bank, jika menemukan tanda-tanda yang mencurigakan di ATM, seperti benda-benda asing/kabel yang tidak wajar.
- 2) Segera pindah ke ATM lain jika lokasi ATM gelap atau tersembunyi
- 3) Pada saat antrian di ATM pastikan orang lain tidak bisa melihat PIN dan nomor kartu.
- 4) Untuk menghindari terjadinya salah bayar, maka sebelum melakukan konfirmasi akhir untuk transaksi pembayaran yang dilakukan, periksa kembali secara seksama (melalui screen konfirmasi) data nomor telepon, ID pelanggan PLN, kode booking, atau nomor kartu kredit yang telah dientry sebelumnya.
- 5) Periksa bukti transaksi sebelum meninggalkan ATM. Simpanlah bukti tersebut.
- 6) Segera mengambil uang dan kartu, karena bila terlalu lama tidak diambil maka uang atau kartu akan masuk kembali ke dalam mesin.
- 7) Hindarkan menghitung uang di tempat yang terbuka
- 8) Jika kartu tertelan mesin, segera hubungi petugas cabang. Apabila petugas cabang tidak ada segera hubungi Call Mandiri 14000 dan minta kartu agar diblokir.

## 2. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik

Transaksi yang dilakukan secara elektronik pada dasarnya adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik berbasis komputer

dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet.<sup>39</sup>

Hubungan hukum merupakan hubungan antara dua pihak atau lebih (subyek hukum) yang mempunyai akibat hukum (menimbulkan hak dan kewajiban) dan diatur oleh hukum. Dalam hal ini hak merupakan kewenangan atau peranan yang ada pada seseorang (pemegangnya) untuk berbuat atas sesuatu yang menjadi obyek dari haknya itu terhadap orang lain. Sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dipenuhi atau dilaksanakan oleh seseorang untuk memperoleh haknya atau karena telah mendapatkan haknya dalam suatu hubungan hukum. Obyek hukum adalah sesuatu yang berguna, bernilai, berharga bagi subyek hukum dan dapat digunakan sebagai pokok hubungan hukum. Sedangkan subyek hukum adalah segala sesuatu yang dapat menjadi pendukung hak dan kewajibannya atau memiliki kewenangan hukum (*rechtsbevoegdheid*).

Dalam lingkup privat, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar individu, sedangkan dalam lingkup public, hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antar warga negara dengan pemerintah maupun hubungan antar sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksud untuk tujuan-tujuan perniagaan, yang antara lain berupa pelayanan publik dan transaksi informasi antar organisasi Pemerintahan.<sup>40</sup>

Dalam kegiatan perniagaan, transaksi memiliki peran yang sangat penting. Pada umumnya makna transaksi seringkali direduksi sebagai perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu, padahal dalam perspektif yuridis, terminologi transaksi tersebut pada dasarnya ialah keberadaan suatu perikatan maupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Makna yuridis transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada

---

<sup>39</sup> Pasal 1 ayat 2 UU ITE, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, komputer jaringan, dan/atau media elektronik lainnya.

<sup>40</sup> Draft Penjelasan Umum RUU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sebelum disahkan menjadi UU ITE

aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, bukan perbuatan hukumnya secara formil. Oleh karena itu keberadaan ketentuan hukum mengenai perikatan tetap mengikat walaupun terjadi perubahan media maupun perubahan tata cara bertransaksi. Hal ini tentu saja terdapat pengecualian dalam konteks hubungan hukum yang menyangkut benda tidak bergerak, sebab dalam konteks tersebut perbuatannya sudah ditentukan oleh hukum, yaitu harus dilakukan secara "terang" dan "tunai"

Dalam lingkup keperdataan khususnya aspek perikatan, makna transaksi tersebut akan merujuk keperdataan khususnya aspek perikatan, makna transaksi hukum secara elektronik itu sendiri akan mencakup jual beli, lisensi, asuransi, sewa dan perikatan-perikatan lain yang lahir sesuai dengan perkembangan mekanisme perdagangan di masyarakat. Dalam lingkup publik, maka hubungan hukum tersebut akan mencakup hubungan antara warga negara dengan pemerintah maupun hubungan antar sesama anggota masyarakat yang tidak dimaksudkan untuk tujuan-tujuan perniagaan. Mengenai definisi public, dalam Black Law Dictionary disebutkan bahwa public is relating or belonging to an entire community, state, or nation.<sup>41</sup>

### **1. Kontrak Elektronik dan Kebebasan Berkontrak**

Hubungan hukum dalam kontrak elektronik timbul sebagai perwujudan dari kebebasan berkontrak, yang dikenal dalam KUH Perdata. Asas ini disebut pula dengan freedom of contract atau laissez faire. Pasal 1338 KUHPerdata menyatakan bahwa "semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku halnya sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya" Mengenai freedom of contract ini, menarik untuk disimak apa yang dipaparkan oleh Aduru Rajendra Prasad sebagai berikut :

---

<sup>41</sup> Black's Law Dictionary, seventh Edition, Bryan A. Garner, West Group, St Paul, Minn. 1999.

“The freedom of contract doctrine is an extension of ‘one of the most cherished aspects of individual liberty. It is nothing but leaving the parties as the best judges of their own bargains and persuading them to subjects to their own obligations. The doctrine was given full play in the 19th century on the ground that the parties are the best judges of their own interest, and if they freely and voluntarily entered into a contract the only function of the court was to enforce it. It was a reasonable social ideal and was upheld unless “injury is done to the economic interests of the community. Freedom of contract was judicially supported for the reason that is emphasized ‘the need for stability, certainty and predictability.”<sup>42</sup>

Asas kebebasan berkontrak disebut dengan “sistem terbuka”, karena siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat dalam perjanjian itu. Dengan demikian perjanjian mempunyai kekuatan mengikat sama dengan undang-undang, bagi mereka yang membuat perjanjian. Pengertian ini mengandung makna bahwa perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang melakukan perjanjian, sehingga pihak ketiga atau pihak luar tidak dapat menuntut suatu hak berdasarkan perjanjian yang dilakukan pihak-pihak yang melakukan perjanjian tersebut.

Meskipun demikian, terdapat pembatasan terhadap kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dalam Pasal tersebut dinyatakan bahwa perjanjian sah, apabila didasarkan pada:

1. Kesepakatan dari mereka yang mengikatkan diri (agreement);
2. Kecakapan dari pihak-pihak (Capacity);
3. Mengenai hal tertentu (Certainty of terms);
4. Suatu sebab yang halal (Consideration).

---

<sup>42</sup> Aduru Rajendra Prasad, *The Regulation of Unfair Contact - An Indian Perspective*, dalam *Developing Consumer Law in Asia* Faculty of Law University of Malaya and International Organization of Consumer Union Regional Office for Asia and the Pacific, Editor S. Sothi.

## 2. Kontrak Elektronik dan Klausula Baku

Hubungan keperdataan antara para pihak dalam transaksi elektronik dituangkan dalam dokumen elektronik dan mengikat para pihak. Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.<sup>43</sup> Dalam hal ini dokumen elektronik harus dipahami sebagai bentuk kesepakatan para pihak, yang bukan hanya diformulasikan dalam bentuk perjanjian elektronik namun juga dalam fitur-fitur yang disediakan, seperti “I agree, I accept” sebagai bentuk persetujuan/kesepakatan. Melihat formulasinya, maka kontrak elektronik tersebut merupakan perjanjian baku.

Perjanjian dengan klausula baku atau Perjanjian Baku dikenal secara beragam (*standardized contract, standard contract*). Perjanjian standar atau perjanjian baku timbul karena adanya kebutuhan dalam praktek, karena perkembangan perekonomian yang menyebabkan para pihak mencari format yang lebih praktis. Biasanya salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, (*formulir*) untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui.

Pengertian klausula baku terdapat dalam Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

---

<sup>43</sup> Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Mengenai perjanjian dengan klausula baku, E.H Hodunas dalam AZ, Nasution<sup>44</sup> memberikan batasan sebagai berikut : “Perjanjian dengan syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu”. Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih “menguntungkan” bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya. Az Nasution berpendapat apabila dalam keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.<sup>45</sup>

Klausula-klausula yang telah ditetapkan dalam perjanjian disebut sebagai syarat-syarat baku. Mengenai klausula baku, UUPK mengatur hal-hal sebagai berikut :<sup>46</sup>

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
  - a) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
  - b) Menyatakan pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang yang telah dibeli konsumen;
  - c) Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang sudah dibeli oleh konsumen.
  - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk

---

<sup>44</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta 2002. hlm. 94

<sup>45</sup> *ibid.*

<sup>46</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- melakukan segala tindakan sepihak berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e) Mengatur tentang pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli konsumen;
  - f) Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau harta konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
  - g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berwujud sebagai aturan baru, tambahan, lanjutan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h) Menyatakan konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.<sup>47</sup>
- Selain klausula baku, terdapat pula klausula eksonerasi (*exoneratie clause*), yaitu sebagai klausula untuk mengalihkan kewajiban atau tanggungjawab pelaku usaha. Perjanjian eksonerasi membebaskan tanggungjawab seseorang pada akibat hukum yang terjadi karena kurangnya kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan. Sebagai contoh adalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji. Dalam hal persyaratan eksonerasi mencantumkan hal tersebut, maka ganti rugi tidak dijalankan.

---

<sup>47</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 3. Transaksi Elektronik dan Terjadinya Kesepakatan

Dalam pengertian konvensional, suatu transaksi terjadi jika terdapat kesepakatan (dua orang atau lebih terhadap suatu hal) yang dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Kesepakatan tertulis lazim dituangkan dalam suatu perjanjian yang ditanda-tangani oleh para pihak yang berkepentingan. Tanda tangan membuktikan bahwa seseorang mengikatkan diri terhadap klausul-klausul yang dituangkan dalam perjanjian tersebut.

Di dunia internet, kesepakatan terjadi secara elektronik. UU ITE mengakui transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik yang mengikat para pihak.<sup>48</sup> Menjadi pertanyaan adalah kapan suatu transaksi elektronik yang dilakukan melalui internet terjadi. Berdasarkan Pasal 20 UU ITE, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim diterima dan disetujui oleh Penerima. Namun persetujuan tersebut harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik (misalnya dengan mengirimkan email konfirmasi).

Pasal 20 UU ITE tersebut merupakan konsepsi dari pengaturan sistem hukum civil law yang dianut oleh Eropa daratan. Pihak yang memberikan penawaran (pengirim) adalah pihak yang mengiklankan barang/jasa melalui internet (misalnya amazon.com). Mengenai hal tersebut, dalam sistem hukum common law (Eropa continental) dikenal pengaturan mengenai invitation to trade, tentang pelaku dalam transaksi elektronik. Namun demikian invitation to trade dalam sistem hukum common law tersebut mengatur hal yang sebaliknya, yaitu bahwa pihak yang dianggap memberikan penawaran adalah calon pembeli barang/jasa, dan pihak penerima adalah pihak yang mengiklankan barang/jasa di internet (amazon.com). Berkenaan dengan transaksi elektronik secara borderless. Dengan demikian, sangat perlu diperhatikan mengenai para pihak yang akan

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

bertransaksi beserta sistem hukum yang akan diberlakukan, karena akan terkait dengan konsekuensi hukum. Berkenaan dengan hal tersebut, UU ITE telah mengatur mengenai pilihan hukum, yaitu bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional<sup>49</sup>.



---

<sup>49</sup> Pasal 18 ayat (2) dan ayat (3) UU ITE