

## Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan E-Banking

Pakhry Nugroho Kadari<sup>1</sup> Saharuddin Saharuddin<sup>2</sup> Muh. AkbarFhad Syahril<sup>3</sup>

<sup>1</sup>PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang

<sup>2,3</sup>Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Corresponding Email: [pakhrynugroho@gmail.com](mailto:pakhrynugroho@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstract

This research is a normative legal research. This research will examine the principles, legal concepts and laws and regulations related to the legal protection of bank customers for the use of Internet-Banking. In order to obtain research materials, the research will be carried out by means of a literature study that examines legal materials. Legal materials as research materials are taken from library materials in the form of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. Legal materials and non-legal materials obtained in this study will be analyzed prescriptively with the deductive method. The results of this study indicate that forms of legal protection for users of internet banking services can be seen from several provisions, namely Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. However, it is very regrettable that some of these provisions have not been good enough in providing legal protection for consumers who use internet banking because law enforcement has not been implemented. Thus, the legal protection that is expected to be enjoyed by the community does not and/or has not occurred. And law no. 8 of 1999 concerning consumer protection, some of its rules still have many weaknesses and shortcomings, namely the lack of relevance of the rules to current legal issues, especially those related to technology.

**Keywords:** Customer; Legal Protection; E-Banking.

**Publish Date:** 23 Februari 2023

### Pendahuluan

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi.<sup>1</sup> Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.<sup>2</sup>

Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan Konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.<sup>3</sup>

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis.<sup>4</sup> Industri Perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasis pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa Internet Banking.

Perlindungan bagi nasabah/konsumen dalam peraturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat penting, sehingga dengan adanya perlindungan secara legal atau adanya payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum seyogyanya menjadi upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi bagi para nasabah. Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas, jika

<sup>1</sup> Ramadhanti, S., Handayani, S., & Novera, A. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Alat Kesehatan di E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).

<sup>2</sup> Murdiat, A. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57-70.

<sup>3</sup> Pakhry Nugroho Kadari. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Enrekang. Skripsi tidak diterbitkan. Parepare: Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

<sup>4</sup> Syahril, M. A. F. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine. *JUSTISI*, 7(1), 52-65.

<sup>5</sup> Syahril, M. A. F. (2021). Implikasi Pandemi Covid-19 Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Kredit.

tidak ada nasabah,<sup>6</sup> oleh karena sebagai pelaku usaha perbankan sangat bergantung dengan nasabah, untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.

Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan konstitusi negara yaitu Undang-undang Dasar 1945.<sup>7</sup>

Perlindungan terhadap konsumen pada umumnya dan perlindungan nasabah bank pada khususnya, merupakan topik yang menarik karena pada kenyataannya, konsumen atau nasabah bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai konsumen merupakan hubungan yang timpang karena di satu sisi bank mempunyai bargaining power yang lebih kuat sehingga nasabah berada pada posisi menerima (*take it or leave it*) saja.<sup>8</sup> Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank adalah menjadi sangat penting.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 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.<sup>9</sup>

<sup>6</sup> Rina Ismiyanti Pawae, R. I. P. (2017). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Penyalahgunaan Dana Nasabah Pada Perbankan (Studi Kasus Pada Bank BTN Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Wahid Hasyim Semarang).

<sup>7</sup> Ngiu, S. F. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. *Lex Privatum*, 3(1).

<sup>8</sup> Syahril, M. A. F. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine*. *JUSTISI*, 7(1), 52-65.

<sup>9</sup> Murdiat, A. (2013). *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57-70.

Masalah perlindungan hukum bagi konsumen perbankan merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat ini masalah perlindungan hukum bagi konsumen belum mendapatkan tempat yang baik dalam system Perbankan Nasional. Wulanmas<sup>10</sup>

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) harusnya menjamin suatu Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum.

Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas.<sup>11</sup>

Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang- wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.<sup>12</sup> Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).<sup>13</sup>

Adapun ratio diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.<sup>14</sup>

Posisi Konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis

<sup>10</sup> Malim, D. D. L. O., Taibu, R., & Setiawan, B. (2022). *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio*, 46-60.

<sup>11</sup> Pakhry Nugroho Kadari. (2023). *Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Enrekang*. Skripsi tidak diterbitkan. Parepare: Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

<sup>12</sup> Rusli, T. (2012). *Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundang-undangan*. *Keadilan Progresif*, 3(1).

<sup>13</sup> Purba, P., Sudiarmaka, K., & Mangku, D. G. S. (2019). *Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng*. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 2(3), 156-167.

<sup>14</sup> Rani Apriani, S. E., & SH, M. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 2(2), 341-359.

Umum Persatuan Bangsa Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985, tentang Guidelines for Consumer Protection, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya.<sup>15</sup>

Perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional.<sup>16</sup> Padahal dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, sehingga mati hidupnya dunia perbankan sangat bergantung pada masyarakat atau nasabah itu sendiri. Namun, selama ini belum ada kejelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam bertransaksi melalui e-banking.

Sejumlah transaksi yang dilakukan melalui Internet Banking (M-Banking) yang berakibat merugikan nasabah semakin beragam antara lain, penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM internet banking, sampai penipuan yang terkoordinasi.<sup>17</sup> Penghimpunan dan Penyaluran Dana. Makalah disampaikan pada Semiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di Jatim, 5 -7 Mei 2004.

Sebagaimana yang terjadi pada sejumlah nasabah Bank BRI Cabang Enrekang, yang dalam penelitian ini identitas nasabah disamarkan, bahwa nasabah yang sudah melakukan transfer dana ke bank melalui Internet Banking, dan disertai dengan adanya bukti transfer tersebut yang masuk pada pemberitahuan melalui sms notifikasi banking nasabah pengirim, akan tetapi dana yang sudah ditransfer belum masuk ke rekening tujuan sedangkan saldo nasabah pengirim sudah berkurang atau terdebit yang dapat diketahui melalui laporan M-Banking milik pengirim.

Bahwa kejadian di atas berisiko terjadinya kerugian secara financial bagi nasabah pengguna Internet Banking tersebut, sehingga dibutuhkan perlindungan hukum bagi nasabah yang

mengalami kerugian tersebut.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris.<sup>18</sup> Penelitian ini akan mengkaji asas-asas, konsep-konsep hukum serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan hukum nasabah bank atas penggunaan Internet Banking.

## Analisis dan Pembahasan

### A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Atas Penggunaan BRIMO

Pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Salah satu contoh pelaksanaan kegiatan perbankan secara tidak langsung yaitu dengan menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 adapun jenis-jenis layanan *elektronik banking*<sup>19</sup> yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia ialah :

1. ATM BRI
2. SMS *Banking* BRI
3. BRIMO
4. Internet *Banking* BRI
5. Agen BRILINK
6. BRIZZI

Adapun fungsi efektif dan efisien layanan perbankan berdasarkan POJK NO.12/POJK.03 /2018 sebagai layanan untuk menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, bank perlu meningkatkan kapabilitas diikuti penyesuaian strategi yang lebih tepat sasaran serta memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa Batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan masyarakat yang lebih baik.<sup>20</sup>

Di Bank BRI layanan mobile banking biasa disebut dengan BRIMO. Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan BRIMO sebagai aplikasi keuangan digital yang memberikan segudang kemudahan bagi seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Aplikasi ini pertama kali di luncurkan pada Februari 2019. BRIMO menjadi jawaban atas kebutuhan

<sup>15</sup> Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. *Diponegoro Private Law Review*, 1(1).

<sup>16</sup> Mashdurohatun, A. (2011). Tantangan ekonomi syariah dalam menghadapi masa depan Indonesia di era globalisasi. *Jurnal dinamika hukum*, 11, 76-88.

<sup>17</sup> Sholihin, M. (2019). Upaya peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (M-Banking) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

<sup>18</sup> Nawi, S. (2014). Penelitian Hukum Normatif Versus Penelitian Hukum Empiris. *Umitoha Ukhuwah Grafika*, Makassar.

<sup>19</sup> *Vide* Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018

<sup>20</sup> *Vide* Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018

nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam bertransaksi secara digital.

Adapun salah satu layanan perbankan yang saya teliti yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki suatu aplikasi layanan kepada nasabah, dimana aplikasi itu bisa di download di handphone android dan IOS. Aplikasi ini memberikan dampak yang efektif sehingga mengefesiensikan waktu para nasabah untuk melakukan transaksi financial.

Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking di wujudkan dengan di terbitkan beberapa peraturan perundang-undangan yang didalamnya mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah internet banking, seperti:

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk perbankan dengan memasuki era globalisasi dan telah diratifikasi beberapa perjanjian Internasional di bidang perdagangan barang dan jasa, diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian khususnya sektor perbankan.<sup>21</sup>

Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.

Pada Pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan

<sup>21</sup> *Vide* Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018

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.

Ada pula pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang termasuk dalam bentuk perlindungan hukum data nasabah internet banking.<sup>22</sup> Bahwa perkembangan Teknologi Informasi memungkinkan bank memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, bahwa penggunaan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional bank juga dapat meningkatkan risiko yang dihadapi bank, dengan meningkatnya risiko yang dihadapi, bank perlu menerapkan manajemen risiko secara efektif, bahwa Teknologi Informasi merupakan aset yang berharga bagi Bank sehingga pengelolaannya bukan hanya merupakan tanggung jawab unit kerja penyelenggara Teknologi Informasi namun juga seluruh pihak yang menggunakannya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 3 pada huruf a,b,d,f Perlindungan Konsumen bertujuan:<sup>23</sup>

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- d. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Lalu Dalam Pasal 4 huruf a Hak konsumen adalah:<sup>24</sup>

<sup>22</sup> *Vide* Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko

<sup>23</sup> *Vide* Pasal 3 huruf a,b,d,f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>24</sup> *Vide* Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Bahwa dapat disadari dalam peraturan perlindungan konsumen, konsumen mendapatkan perlindungan dari adanya kepastian hukum dan keterbukaan informasi yang dimana dalam internet banking dibutuhkan suatu aturan yang pasti untuk melindungi data nasabah beserta keterbukaan informasi dalam mengakses internet banking agar terhindar dari kejahatan teknologi. Dan disebutkan di dalam Pasal 4 konsumen memiliki hak atas keamanan dalam mengkonsumsi barang.

Sementara itu yang penulis analisa Pada Undang-Undang OJK terdapat pada Pasal 7 huruf c. pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:<sup>25</sup>

1. manajemen risiko;
2. tata kelola bank;
3. prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
4. pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan;

Lalu menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Teknologi Elektronik pada Pasal 16 huruf b dan d:

- (1) Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:
  - a. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
  - d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut.

Disini penulis mengkaitkan dalam Pasal ini dalam Manajemen risiko dengan prinsip kehati-hatian bisa dikatakan bahwa disini OJK telah mengikuti peraturan yang sudah ada yang diatur sebelumnya pada Undang-Undang Perbankan, manajemen resiko terkait dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana dapat menjamin keamanan suatu produk

yaitu internet banking, serta berkaitan dengan Undang-Undang ITE yang dapat melindungi kerahasiaan informasi data nasabah.

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi Pasal 10 dan 14 yaitu:

#### **Pasal 10**

- (1) Bank wajib melakukan proses manajemen risiko yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas risiko terkait penggunaan Teknologi Informasi.
- (2) Proses manajemen risiko dilakukan terhadap aspek-aspek terkait Teknologi Informasi yang paling kurang mencakup pengembangan dan pengadaan Teknologi Informasi, operasional Teknologi Informasi, jaringan komunikasi, pengamanan informasi, Business Continuity Plan, end user computing, Electronic Banking, dan penggunaan pihak penyedia jasa Teknologi Informasi.
- (3) Dalam hal Bank menggunakan jasa pihak lain untuk menyelenggarakan Teknologi Informasi, Bank wajib memastikan bahwa pihak penyedia jasa Teknologi Informasi menerapkan juga manajemen risiko yang paling kurang sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.<sup>26</sup>

#### **Pasal 14**

Bank wajib memastikan pengamanan informasi dilaksanakan secara efektif Dengan memperhatikan paling kurang hal-hal sebagai berikut:

- a. pengamanan informasi ditujukan agar informasi yang dikelola terjaga kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*) dan ketersediaannya (*availability*) secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku;
- b. pengamanan informasi dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia dan proses dalam penggunaan Teknologi Informasi;
- c. pengamanan informasi mencakup pengelolaan aset bank yang terkait dengan informasi, kebijakan sumber daya manusia, pengamanan fisik, pengamanan akses, pengamanan

<sup>25</sup> *Vide* Pasal 7 huruf c Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>26</sup> *Vide* Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007

operasional, dan aspek penggunaan Teknologi Informasi lainnya;<sup>27</sup>

#### Pasal 29

OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>28</sup>

Bank BRI memberikan perlindungan hukum bagi debitur pengguna BRIMO terbagi atas 2 bagian, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Bank BRI cabang Enrekang memberikan perlindungan preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah mobile banking. Di BRI cabang Enrekang perlindungan preventif ini dilakukan dengan cara menetapkan kebijakan-kebijakan yang harus di patuhi oleh nasabah pengguna BRIMO, dan dengan cara melakukan edukasi/pembinaan penggunaan mobile banking ketika nasabah melakukan pendaftaran mobile banking, selain itu juga ada pengawasan langsung dari pusat dengan SSL (*Secure Socket Layer*). SSL adalah teknologi pengamanan yang mengacak jalur antar computer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain. Sedangkan perlindungan represif ini, perlindungan saat nasabah sudah mengalami kerugian atau bisa dikatakan penyelesaian terhadap masalah yang dapat melibatkan pihak lain (pengadilan) dan kemudian penawaran ganti rugi jika terbukti masalah tersebut diakibatkan oleh kelalaian pihak BRI.

Perlindungan preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah BRIMO, sedangkan yang represif lebih kepada penyelesaian sengketa. Untuk mencegah terjadinya kerugian pada nasabah bisa dilakukan dengan cara membuat undang-undang atau peraturan, pembinaan dan juga pengawasan. Undang-undangnya tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan peraturannya ada yang dari Bank Indonesia, OJK, dan ada juga kebijakan dari Bank BRI sendiri. Pembinaan di

terapkan ketika nasabah akan mendaftar mobile banking yang di dampingi langsung oleh customer service. Sedangkan pengawasannya langsung dari kantor pusat dengan SSL (*Secure Socket Layer*). SSL itu teknologi pengamanan yang mengacak jalur antar computer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain. Terus ada lagi keamanan tambahan dengan menggunakan *time out session*, setelah beberapa menit tanpa aktifitas nasabah, maka otomatis nasabah akan keluar dari aplikasi.

Perlindungan preventif, dalam perlindungan ini nasabah diberi pengetahuan tentang mobile banking, seperti tata cara penggunaan, resiko penggunaan mobile banking, dan segala sesuatu yang ada sangkut pautnya sama mobile banking, juga kebebasan untuk mengajukan ketidakpuasannya atau mengeluhkan masalahnya. Dengan pengaduan nasabah tersebut pihak BRI dapat mencegah atau meminimalisir terjadinya kerugian yang akan atau bisa menimpa nasabah. Kemudian perlindungan represif, pada perlindungan ini lebih ditujukan pada penyelesaian sengketa yang akan sepenuhnya dibantu oleh pihak BRI jika sudah terjadi sesuatu terhadap nasabah.

Dengan adanya aplikasi mobile banking BRIMO memiliki banyak manfaat terhadap para nasabah. Salah satunya, yaitu nasabah tidak perlu lagi ke atm untuk melakukan transaksi, seperti transfer, payment, dll itu bisa dilakukan hanya dengan melalui handphone. Aplikasi mobile banking BRIMO membantu nasabah khususnya bank BRI dalam kemudahan bertransaksi melalui jaringan internet, kapan saja, di mana saja, melalui jaringan internet dengan melalui Smartphone berbasis Android maupun Ios.

Ketentuan Penggunaan BRIMO:

- a. Nasabah dapat menggunakan fasilitas m-BRI untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh BRI.
- b. Rekening yang dapat diakses melalui m-BRI adalah semua rekening yang terhubung dengan satu Kartu ATM BRI yang digunakan untuk registrasi Mobile Banking BRI.
- c. Perintah/instruksi yang diberikan oleh Nasabah melalui m-BRI hanya dapat dilakukan melalui nomor handphone Nasabah yang telah diregister di ATM BRI dan melakukan aktivasi pada handphone Nasabah.

<sup>27</sup> *Vide* Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007

<sup>28</sup> *Vide* Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007

- d. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara benar dan lengkap.
- e. Sebagai tanda persetujuan, Nasabah wajib menginput PIN m-BRI setiap melakukan instruksi transaksi.
- f. Setiap instruksi dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data BRI merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti instruksi dari Nasabah kepada BRI untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
- g. BRI menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor handphone dan PIN m-BRI dan untuk itu BRI tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor handphone dan PIN m-BRI atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, dan oleh karena itu instruksi tersebut sah mengikat Nasabah dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
- h. Segala transaksi yang telah diinstruksikan kepada BRI dan disetujui oleh Nasabah tidak dapat dibatalkan.
- i. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh BRI, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam inbox, sebagai bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh BRI dengan ketentuan:
- 1) Inbox message tidak penuh;
  - 2) Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan GSM.
- j. BRI berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Nasabah di BRI tidak mencukupi.
- k. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. BRI tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
- l. Setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing, kurs yang berlaku adalah kurs TT yang ada di ATM BRI.
- m. Catatan, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain merupakan alat bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah yang terdapat pada BRI.
- n. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara kedua belah pihak, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi BRI, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada BRI, dan semua alat atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas transaksi-transaksi perbankan melalui m-BRI, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
- o. Dengan melakukan transaksi melalui m-BRI, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima BRI akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.
- p. Limit transaksi transfer dan limit pembelian pulsa melalui fasilitas mBRI merupakan limit gabungan dengan limit yang berlaku untuk fasilitas ATM BRI dan sarana perbankan elektronik lainnya. BRI atas pertimbangannya sendiri berhak setiap saat untuk mengubah besar limit untuk transaksi tersebut.
- q. Untuk setiap transaksi, berhasil atau tidak, GSM Provider akan mengenakan biaya.
- PIN m-BRI dan Kewajiban Nasabah
- a. PIN m-BRI hanya boleh digunakan oleh Nasabah.
- b. Nasabah wajib mengamankan PIN m-BRI dengan cara:
- 1) Tidak memberitahukan PIN m-BRI kepada orang lain untuk mendapatkan hadiah atau tujuan lainnya termasuk kepada anggota keluarga atau sahabat.
  - 2) Tidak menuliskan PIN m-BRI pada meja, handphone, atau menyimpannya dalam bentuk tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui orang lain.
  - 3) Berhati-hati dalam menggunakan PIN m-BRI, agar tidak terlihat oleh orang lain.

- 4) Tidak menggunakan nomor Handphone dan PIN m-BRI yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon, dan lain-lain.
- c. Segala penyalahgunaan PIN m-BRI merupakan tanggung jawab Nasabah. Nasabah dengan ini membebaskan BRI dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-BRI.
- d. Penyalahgunaan PIN pada fasilitas m-BRI mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
- e. Nasabah diberikan kebebasan untuk membuat PIN-nya sendiri pada saat registrasi di ATM BRI.
- f. Bilamana SIM Card GSM Nasabah hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan kepada kepala cabang BRI terdekat atau melalui call center BRI dan Nasabah wajib menyerahkan surat asli laporan kehilangan dari kepolisian setempat (dalam kasus hilang/dicuri) dan surat pernyataan pemblokiran kepada BRI dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja BRI setelah pemberitahuan tersebut. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor handphone dan PIN m-BRI yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BRI menerima pemberitahuan tersebut merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah.

Dengan BRIMO, kita dapat bertransaksi dengan *user Interface* dan *user experience* terbaru seperti:

- a. Fitur login face recognition (Deteksi pengenalan wajah)
- b. Login fingerprint (Penggunaan sidik jari)
- c. Topup gopay
- d. Pembayaran QR
- e. Fitur fitur menarik lainnya, dengan pilihan Source of Fund/sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro atau Tabungan.

Berikut keunggulan BRIMO versi terbaru :

- a. Redesign UI/UX BRIMO

Perubahan design ini bertujuan untuk memberikan penyegaran tampilan dan *experience* baru dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi

- b. Kelengkapan Fitur

BRIMO melakukan penyempurnaan fitur dari seluruh *channel* di ATM, Internet Banking BRI Web, SMS Banking serta akan memperluas kerja sama dengan biller-biller aggregator untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

- c. Buka Rekening (*Digital Saving*)

Saat ini nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dapat membuka rekening melalui aplikasi BRIMO dengan mengupload data diri serta mengirimkan video sebagai bentuk Know Your Customer (KYC) dalam pembentukan rekening.

- d. *Personal Financial Management* (PFM) atau Mutasi Rekening

Fitur ini akan membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan *channel* Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- e. Menghadirkan Fitur yang Berisikan Fitur-Fitur Sehari-hari yang Biasa Digunakan oleh Nasabah Bank Rakyat Indonesia

Fitur *fast menu* ini digunakan untuk menasarak pengguna yang sudah nyaman Mobile Banking. Keunggulan atau kelebihan dari aplikasi mobile banking BRIMO ini membuat para nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja. BRIMO hadir untuk nasabah BRI maupun non nasabah BRI yang memiliki kepentingan dalam transaksi perbankan yang cepat dan akurat.

## B. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kerugian Terhadap Debitur Atas Penggunaan BRIMO

Faktor-faktor yang menyebabkan kerugian terhadap debitur atas penggunaan brimo, yaitu masalah jaringan dan PIN. Jaringan dapat terganggu ketika nasabah ada di tempat-tempat terpencil yang memang disana sangat susah dijangkau oleh jaringan provider dan juga bisa jadi dari providernya sendiri sedang error. Sedangkan, PIN biasanya karena nasabah lupa sama PINnya, sehingga aplikasi tidak bisa digunakan kembali. Cara melindungi data atau informasi pribadi nasabah, cukup merahasiakan PIN saja, jangan member tahu sama siapa-siapa termasuk pegawai bank.

Jika terjadi pembobolan nanti akan dilakukan analisis, apakah itu terjadi karena kelalaian dari pihak Bank ataukah dari pihak

nasabah sendiri. Jika dari pihak Bank maka Bank akan tanggung jawab atas kerugian nasabah tersebut, tapi jika itu merupakan kelalaian dari nasabah sendiri misalkan nasabah memberi tahu PIN mobile bankingnya ke orang lain kemudian orang lain tersebut yang membobol mobile bankingnya maka bukan termasuk tanggung jawab Bank, karena itu kelalaian dari nasabah sendiri. Jika ada pelaporan seperti itu maka pihak BRI akan segera memblokir fasilitas mobile banking yang dilaporkan nasabah.

Dengan adanya beberapa kendala jaringan seperti jaringan kurang stabil, eror dan gagal login. Diketahui dari berbagai tempat dan kondisi masih banyak kendala yang terjadi pada saat pengoperasian mobile banking BRI terutama pada jaringan internet. Bagi nasabah yang tinggal diperumahan lokasi yang tidak memungkinkan adanya jaringan internet yang kurang stabil pada saat mengakses aplikasi mobile banking pada malam hari. Karena disana kurang bagusnya jaringan pada malam hari sehingga tidak dapat mengakses aplikasi mobile banking bahwa jaringan yang kurang stabil. Maka cara mengatasinya dianjurkan untuk memiliki jaringan internet atau SIM Card yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil, dan disana hanya tersedia jaringan operator seperti Telkomsel. jadi nasabah akan merasa puas apabila memiliki operator yang bagus dan kuat.

Masalah pada jaringan eror atau gagal login pada saat pengoperasian mobile banking. Maka cara mengatasinya dianjurkan untuk menggunakan smartphone yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan nasabah dalam pengoperasian Mobile Banking BRI. Dalam hal ini nasabah akan merasa puas pada saat pengoperasian Mobile Banking BRI.

Aplikasi Mobile Banking BRI ini memudahkan nasabah BRI Syariah untuk memanfaatkan layanan perbankan BRI, di mana saja, kapan saja, melalui perangkat mobile/gadget, tanpa perlu mendatangi Kantor BRI. Adapun kelebihan dari mobile banking tersebut dapat bertransaksi dimana saja, sangat efisien hanya dngan nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan efisien biaya, Keamanan terjamin e-banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan key token alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi. Jadi dengan adanya kelebihan diatas akan membuat nasabah merasa puas dengan menutupi adanya kendala jaringan

tersebut.

Pihak bank BRI memberikan pengetahuan kepada nasabah terkait jaringan yang berbeda-beda di setiap daerah. Diharapkan jaringan yang stabil bagi pengguna aplikasi mobile banking sehingga mampu menikmati fitur-fitur layanan aplikasi mobile banking dalam keadaan dan kondisi apapun. Kemudahan bagi nasabah BRI dengan aplikasi mobile banking yang berupa berbagai fitur-fitur yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna nasabah BRI, Selain itu tampilan yang menarik membuat nasabah tidak bosan akan fitur yang tersedia tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah bank BRI. Maka dianjurkan menggunakan jaringan internet yang maksimal sehingga pada saat pengoperasian Mobile Banking BRI tidak ada kendala jaringan lambat. Maka dianjurkan menggunakan jaringan seperti Telkomsel yang memiliki kapasitas internet yang kuat walaupun dimanapun.

Adapun bentuk tanggung jawab atau ganti rugi bila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) yang juga berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberi ganti rugi. Menurut peneliti, kedua pasal ini hanya dapat diterapkan jika memang telah terjadi wanprestasi (cedera janji) antara para pihak berdasarkan perjanjian yang disepakati bersama berdasarkan salah satu asas umum perjanjian, yakni asas kebebasan berkontrak. Sedangkan dalam permasalahan ini, nasabah diharuskan menyetujui perjanjian baku yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan berlaku pada formulir aplikasi penggunaan internet banking, sehingga terdapat ketimpangan kedudukan antara para pihak. Nasabah tidak dapat mengajukan ketentuan apa yang menjadi keinginannya sedangkan bank dapat mengajukan ketentuan yang diinginkan, termasuk ketentuan yang dapat merugikan nasabah, misalnya ketentuan tentang bila pengguna tidak segera melaporkan pada bank bahwa user ID dan PIN telah diubah, maka jika ada perintah transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan user ID dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah pengguna. Kesulitan akan dialami oleh konsumen, jika hal itu terjadi. Secara yuridis, dapat menuntut ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya, namun di sisi lain perjanjian baku yang ditetapkan bank merupakan keuntungan sepihak yang dapat

merugikan nasabah.

Jika nasabah dirugikan dalam penggunaan *e-banking*, hal pertama yang harus dilakukan oleh nasabah adalah melaporkannya kepada pihak bank. Kemudian pihak bank akan menyelesaikannya karena penyelesaian pengaduan nasabah merupakan satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Di setiap bank sendiri wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.

Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang sendiri memiliki unit yang dinamakan bidang hukum dan satuan kerja kepatuhan. Nasabah bisa mengadukan permasalahannya melalui Halo BRI dengan menghubungi nomor 14017 dan Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang akan menyelesaikan dengan melakukan penyelidikan terhadap permasalahan nasabah yang terjadi. Proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah baik nasabah debitur maupun nasabah kreditur diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Namun sekarang terdapat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK tersebut menjadi dasar dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Kemudian untuk sektor perbankan terdapat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia. Berdirinya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia merupakan suatu kewajiban. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia atau biasa disingkat LAPSPI dibentuk oleh asosiasi

bidang perbankan dan didaftarkan di OJK. LAPSPI sendiri menyediakan tiga layanan penyelesaian sengketa yaitu mediasi, arbitrase, dan arbitrasi. Dengan telah beroperasinya LAPSPI sejak Januari 2016 maka penanganan pengaduan yang masuk melalui Financial Costumer Care (FCC) OJK sebatas verifikasi dan klarifikasi.

Jika terjadi kerugian atau permasalahan dengan nasabah maka dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Kekeluargaan (negosiasi nasabah dengan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Enrekang).

Jika terjadi permasalahan antara bank dengan nasabah maka bank akan mengajak nasabah untuk mendiskusikan dan membicarakannya secara kekeluargaan. Namun nasabah yang merasa dirugikan secara finansial dalam penggunaan *e-banking*, harus mengadukan permasalahannya terlebih dahulu ke pihak Bank Rakyat Indonesia KC Enrekang dengan menghubungi Halo Call Center Bank Rakyat Indonesia ke nomor 14017 atau datang langsung ke kantornya yang berada di JL. Hos Cokroaminoto Enrekang. Tata cara pengaduan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan karena Bank Rakyat Indonesia KC Enrekang selalu menaati peraturan dan selalu mengikuti perkembangannya. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan/atau lisan. Jika pengaduan dilakukan secara tertulis maka pengaduan nasabah tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Sedangkan jika dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu dua hari kerja tapi jika belum selesai maka bank wajib meminta nasabah atau perwakilannya untuk mengajukannya secara tertulis.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, penerimaan pengaduan nasabah dapat dilakukan pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan.<sup>29</sup> Jadi jika nasabah mengalami kerugian harus segera melaporkan ke kantor Bank Rakyat Indonesia terdekat. Bank akan

<sup>29</sup> *Vide* ketentuan Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis, dan paling tidak memuat:

- a. Nomor registrasi pengaduan
- b. Tanggal penerimaan pengaduan
- c. Nama nasabah
- d. Nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan
- e. Deskripsi singkat pengaduan

Dalam proses penyelesaian sengketa, Bank Rakyat Indonesia KC Enrekang harus menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. Bank harus menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap kali nasabah meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukan. Jika setelah berdiskusi permasalahan selesai maka dianggap permasalahan sudah tidak ada, namun jika permasalahan masih ada maka salah satu pihak yang bersengketa bisa mengadu kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau sekarang bisa langsung melaporkannya ke LAPSPI. Jadi jika negosiasi antara nasabah dengan Bank Rakyat Indonesia KC Enrekang tidak ada kesepakatan maka permasalahan dapat diselesaikan secara mediasi.

## 2. Mediasi

Mediasi menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh Kesepakatan Perdamaian dengan dibantu oleh Mediator.<sup>30</sup> Mediasi hanya memfasilitasi pertemuan dan perundingan dalam kerangka Mediasi dengan tujuan untuk mencapai suatu penyelesaian antara Para Pihak yang bersengketa, dan dalam hal ini Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan atau penetapan pembayaran. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Mediasi LAPSPI berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan sengketa perdata di bidang Perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang Perbankan.
- b. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh Pihak yang bersengketa.
- c. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian.
- d. Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi Para Pihak tidak berhasil mencapai perdamaian

## 3. Ajudikasi

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi, Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh Pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat Para Pihak.<sup>31</sup>

## 4. Arbitrase

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 09/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase, Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum yang diselenggarakan LAPSPI dengan menggunakan Peraturan dan Prosedur Arbitrase LAPSPI yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase.

## 5. Pengadilan/Litigasi

Apabila para pihak telah gagal mencapai kata sepakat dalam upaya perdamaian atau menempuh penyelesaian melalui alternatif penyelesaian sengketa maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan negeri. Setelah itu proses persidangan akan berjalan hingga memperoleh keputusan hakim yang berkekuatan hukum tetap. Namun pengajuan ke pengadilan ini bisa dilakukan jika belum memperoleh keputusan arbitrase. Selain itu jika terdapat kesalahan dalam putusan arbitrase seperti adanya kesalahan dalam klausula arbitrase maka

<sup>30</sup> *Vide* Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi

<sup>31</sup> *Vide* Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi

permasalahan dapat diajukan ke Pengadilan Negeri.

Bank Rakyat Indonesia cabang Enrekang sendiri dalam menyelesaikan kasus nasabah selalu berusaha menyelesaikannya secara damai. Seperti dalam kasus pembobolan rekening nasabah melalui ATM. Dalam menyelesaikan kasus tersebut, Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang akan melakukan penyelidikan. Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang akan mencocokkan waktu transaksi dengan rekaman CCTV yang ada disekitar ATM Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang. Yang namanya berhubungan dengan manusia, hukum itu sosiologis. Kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan piranti lunak *e-banking* oleh pihak ketiga pasti ada. Namun untuk menyelesaikan hal ini Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang selalu meningkatkan keamanan dalam penggunaan produk dan/atau layanan yang mereka tawarkan dan melakukan penyelidikan jika terjadi permasalahan sehingga bisa selalu melakukan perbaikan dan pembenahan. Sampai saat ini belum ada kasus di Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang yang prosesnya hingga ke proses persidangan di Pengadilan.

Saat ini sudah ada ketentuan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, namun Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Enrekang masih menerapkan prosedur yang lama, yaitu ketika permasalahan antara nasabah dan bank yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi maka akan dilemparkan pihak Otoritas Jasa Keuangan. Namun jika tetap tidak terselesaikan maka Permasalahan akan dibawa ke tahap penyelesaian melalui Pengadilan Negeri. Selama tahun 2022 Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Enrekang belum pernah melalui proses penyelesaian permasalahan dengan bantuan LAPSPI. Sebelum dibentuknya LAPSPI, penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah bisa diselesaikan dengan bantuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau juga bisa diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengingat nasabah bank juga merupakan konsumen.

### Kesimpulan

Bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap debitur atas penggunaan brimo berdasarkan POJK NO.12/POJK.03/2018 sebagai bentuk layanan untuk menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, bank perlu meningkatkan kapabilitas diikuti penyelarasan

strategi yang lebih tepat sasaran serta memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan masyarakat yang lebih baik Faktor-faktor yang menyebabkan kerugian terhadap debitur atas penggunaan brimo, yaitu masalah jaringan dan PIN. Jaringan dapat terganggu ketika nasabah ada di tempat-tempat terpencil yang memang disana sangat susah dijangkau oleh jaringan provider dan juga bisa jadi dari providernya sendiri sedang error. Sedangkan, PIN biasanya karena nasabah lupa sama PINnya, sehingga aplikasi tidak bisa digunakan kembali. cara melindungi data atau informasi pribadi nasabah, cukup merahasiakan PIN saja, jangan member tahu sama siapa-siapa termasuk pegawai bank.

### Referensi

- Malim, D. D. L. O., Taibu, R., & Setiawan, B. (2022). Perlindungan Hukum Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio*, 46-60.
- Mashdurohatun, A. (2011). Tantangan ekonomi syariah dalam menghadapi masa depan Indonesia di era globalisasi. *Jurnal dinamika hukum*, 11, 76-88.
- Murdiat, A. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57-70.
- Murdiat, A. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57-70.
- Nawi, S. (2014). Penelitian Hukum Normatif Versus Penelitian Hukum Empiris. *Umitoha Ukhuwah Grafika*, Makassar.
- Ngiu, S. F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lex Privatum*, 3(1).
- Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. *Diponegoro Private Law Review*, 1(1).
- Pakhry Nugroho Kadari. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Enrekang.

- Skripsi tidak diterbitkan. Parepare: Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada
- Hukum Nasabah atas Penggunaan Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Enrekang. Skripsi tidak diterbitkan. Parepare: Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada
- Purba, P., Sudiarmaka, K., & Mangku, D. G. S. (2019). Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 2(3), 156-167.
- Ramadhanti, S., Handayani, S., & Novera, A. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Alat Kesehatan di E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Rani Apriani, S. E., & SH, M. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 2(2), 341-359.
- Rina Ismiyanti Pawae, R. I. P. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Penyalahgunaan Dana Nasabah Pada Perbankan (Studi Kasus Pada Bank BTN Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Wahid Hasyim Semarang).
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundang-undangan. *Keadilan Progresif*, 3(1).
- Sholihin, M. (2019). Upaya peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (M-Banking) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).
- Syahril, M. A. F. (2021). Implikasi Pandemi Covid-19 Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Kredit.
- Syahril, M. A. F. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine. *JUSTISI*, 7(1), 52-65.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan
- Manajemen Risiko
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/ 10 /PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi
- Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018

#### Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2023 Litigasi. All rights reserved.