

## ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI TABUNGAN PERBANKAN DI INDONESIA

<sup>1</sup> Haryono, <sup>2</sup> Henni Rahayu Handayani

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

E-mail: dosen00961@unpam.ac.id

### ABSTRACT

*Legal protection is a government and/or community protection guarantee for citizens in carrying out their functions, rights, obligations and roles in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations. Bank is a business entity that collects funds from the public in the form of savings and issues them to the public in the form of credit and/or other forms. Mandiri Rupiah Savings, hereinafter referred to as Savings, are deposits in the form of rupiah currency from third parties to banks whose withdrawals can be conducted at a certain time according to the agreement between the Savers and the Bank. Based on Law no. 10/ 1998 Article 1 point (16), Customers are parties who use bank services. Customers are divided into two groups, namely Depositing Customers and Debtor Customers. Whereas in Article 1 paragraph (1) it is stated that, Banking is everything related to banks, including institutions, business activities and methods and processes in carrying out their business activities. The short term objective of this research is to find, describe, and analyze Legal Protection for Banking Savings Customers. This is all done solely to help customers and for the sake of legal certainty and benefit. This research is a qualitative research. This research is said to be descriptive because the results obtained from this research are expected to provide a comprehensive and systematic description of Legal Protection for Banking Savings Customers. It is said to be analytical because the data obtained will then be analyzed from a legal aspect, especially in terms of legal protection for banking savings customers.*

**Keywords :** *Legal protection, Savings, Customers Bank, Banking, Transaction*

### ABSTRAK

Perlindungan Hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan/atau masyarakat kepada Warga Negara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya. Tabungan Rupiah Mandiri yang selanjutnya di sebut Tabungan adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah dari pihak ketiga kepada Bank yang penarikannya dapat dilakukan waktu tertentu menurut perjanjian antara Penabung dengan Bank. Berdasarkan Undang-Undang No. 10/ 1998 Pasal 1 angka (16), Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi menjadi dua kelompok, yaitu Nasabah Penyimpan dan Nasabah Debitur. Sedangkan di Pasal 1 ayat (1) di nyatakan bahwa, Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Tujuan jangka pendek dari penelitian ini adalah untuk menemukan, medeskripsikan, dan menganalisis Perlindungan Hukum kepada Nasabah Tabungan Perbankan. Itu semua dilakukan adalah semata-mata untuk membantu nasabah dan demi adanya kepastian dan kemanfaatan hukum. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini di katakan deskriptif karena hasil-hasil yang di peroleh dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai Perlindungan Hukum kepada Nasabah Tabungan Perbankan. Di katakan analitis karena terhadap data yang di peroleh selanjutnya akan dilakukan analisis dari aspek Hukum, terutama dari segi Perlindungan Hukum kepada Nasabah Tabungan Perbankan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Tabungan, Nasabah Bank, Banking, Transaksi

### PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia di susun berdasarkan atas azas Kekeluargaan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945. Perekonomian Nasional

akan berjalan dengan baik apabila di dukung oleh Lembaga Keuangan, diantaranya adalah Lembaga Perbankan yang kuat dan sehat. Sebagaimana di ketahui bahwa Lembaga Perbankan adalah salah satu roda penggerak Perekonomian Nasional. Dalam menjalankan dan mengelola Perbankan Indonesia harus mengacu pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Apabila Lembaga Perbankan sehat, maka perekonomian Nasional akan berjalan dengan baik. Lembaga Perbankan Indonesia ada yang berbentuk Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Bank BUMN diantaranya adalah Bank Mandiri yang di dirikan pada tahun 1999 sebagai hasil merger 4 bank Pemerintah. Perlindungan Hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan/atau masyarakat kepada Warga Negara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, yang terdiri dari bank umum konvensional, bank umum syariah, bank perkreditan rakyat, bank pembiayaan syariah, dan kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri. Tabungan Rupiah Mandiri yang selanjutnya di sebut Tabungan adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang diselenggarakan oleh bank dengan syarat dan ketentuan yang di atur dan ditetapkan oleh Bank.

Bank Mandiri merupakan Bank Terbesar di Indonesia saat ini, yang mayoritas sahamnya di miliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Mandiri dalam menjalankan tugasnya, memberikan jasa dan produk perbankan. Diantara produk yang ditawarkan Bank Mandiri adalah Giro, Tabungan dan Deposito. Dalam konteks ini akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan Produk Tabungan Rupiah Mandiri. Tabungan Rupiah Mandiri yang selanjutnya di sebut Tabungan adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang di selenggarakan oleh bank dengan syarat dan ketentuan yang di atur dan di tetapkan oleh Bank.

Tabungan Rupiah Mandiri merupakan salah satu produk Bank Mandiri yang sangat di minati oleh nasabah dari berbagai kalangan. Jasa yang di berikan bank terhadap produk tabungan lebih besar dari produk giro, sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk menyimpan dananya dalam bentuk Tabungan Rupiah. Bank Mandiri yang merupakan lembaga kepercayaan, tentu harus memberikan pelayanan yang sangat baik, termasuk diantaranya adalah menjaga keamanan dan keselamatan dana nasabah di bank tersebut. Dalam menjalankan tugasnya, semua pegawai harus berpegang pada Standard Operational Procedure atau Standar Prosedur Operasional. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak tertutup kemungkinan ada oknum pegawai yang tidak menjalan tugas sesuai dengan Standar Prosedur Operasional. Oknum Pegawai tersebut menyalahkan gunakan wewenang, yaitu melakukan pelanggaran hukum atau penggelapan dana nasabah, yang berbentuk tabungan, sebagaimana beberapa kasus yang terjadi di Bank tersebut.

Fenomena-fenomena yang pernah terjadi di Bank Mandiri, diantaranya kasus PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) menyebutkan kehilangan dana nasabah atas nama Asrizal Askha merupakan transaksi yang sah karena dilakukan menggunakan kartu debit Mandiri dan PIN yang sesuai. Dengan demikian, bank BUMN menegaskan perusahaan tidak akan melakukan penggantian atas kehilangan dana yang dialami oleh nasabah tersebut.

Corporate Secretary Bank Mandiri Rudi As Atturidha mengatakan Mandiri prihatin dan menyesalkan kejadian kehilangan yang dialami oleh nasabah tersebut. Berdasarkan investigasi internal, transaksi yang disanggah merupakan transaksi yang sah dengan Kartu Mandiri Debit dan PIN yang sesuai sehingga Bank Mandiri tidak bertanggung jawab dan tidak dapat memberikan penggantian atas dana yang hilang tersebut. Demikian yang disampaikan oleh Rudi mewakili Bank Mandiri (24/5/2021). Dia menjelaskan, bahwa berdasarkan rekaman keterangan yang disampaikan nasabah kepada *call center*, nasabah tersebut menjadi korban kejahatan dengan modus penukaran kartu debit dan penguasaan PIN karena kartu debit yang dipegang nasabah berbeda dengan kartu debit yang terdaftar di Bank Mandiri. Sedangkan kartu yang dipakai bertransaksi tidak lagi dalam penguasaan nasabah.

Bank Mandiri juga telah menyampaikan dan menindaklanjuti permasalahan tersebut kepada nasabah dan pihak terkait lainnya. Bank Mandiri menghimbau kepada seluruh nasabah Bank Mandiri untuk menjaga kartu Mandiri Debit dan kerahasiaan nomor PIN dan tidak menginformasikannya ke siapapun juga, termasuk orang-orang yang mengaku karyawan Bank Mandiri. Kejadian ini terjadi ketika nasabah tersebut akan melakukan penarikan dana di ATM Mandiri pada 6 Februari 2021. Sepengetahuannya, dia saat itu memiliki dana sebesar Rp 128 juta di rekeningnya, namun ketika akan melakukan penarikan, dana yang dimilikinya tak bersisa sama sekali. Setelah itu dia melaporkan hal tersebut kepada call center Mandiri. Namun berdasarkan keterangan dari call center tersebut, transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut sah karena transaksi penarikan dan dilakukan menggunakan nomor kartu yang sama dengan yang digunakan oleh nasabah. Selanjutnya pada 8 Februari 2021, nasabah mendatangi kantor Bank Mandiri cabang Melawai, Jakarta Selatan. Petugas bank menyarankan nasabah untuk melakukan penggantian kartu dan ATM dengan alasan ada dana yang masuk di waktu yang sama dan diminta untuk menunggu hasil investigasi.

Adapun fenomena yang lain adalah adanya kasus sejumlah nasabah menyampaikan keluhan kesahnya soal eror-nya layanan Bank Mandiri. Sebagian ada yang mengeluhkan dan di tabungan berkurang drastis tanpa ada transaksi. Sebagian lagi mengabarkan soal penambahan tabungan. Ternyata sejumlah layanan Bank Mandiri mengalami gangguan atau eror. Layanan tersebut di antaranya mandiri online, internet banking, sms banking, ATM dan EDC. Sekretaris Perusahaan Bank Mandiri Rohan Hafas mengatakan perubahan saldo rekening pada sejumlah nasabah terjadi karena adanya proses pemindahan system. Bank Mandiri menginformasikan dan menegaskan bahwa perubahan tersebut terjadi pada saat perpindahan proses dari core sistem ke back up system yang rutin dilaksanakan di akhir hari. Namun kali ini, terjadi eror pada data saldo 10% nasabah Bank Mandiri. Bank Mandiri memastikan terjadinya kesalahan pada sstem yang menyebabkan saldo nasabah berubah. Jadi bukan terjadi karena fraud atau kecurangan. Kesalahan ini lebih disebabkan oleh kegagalan system, karena memory defect atau cacat memori pada perangkat keras (hardware). Hal ini menyebabkan saldo nasabah tertukar sehingga ada yang bertambah dan ada yang berkurang.ada saldo yang bertambah dan berkurang ini bukti bukan fraud Karena kalau fraud kan biasanya berkurang.

Bank Mandiri tengah melakukan pengecekan berganda terhadap saldo nasabah. Nantinya saldo yang bertambah, jika belum diambil maka akan di debit secara otomatis. Demikian juga sebaliknya pada saldo yang berkurang akan otomatis kembali seperti

semula. Bagaimana jika nasabah telah mengambil saldo yang bertambah? Bank Mandiri memastikan dana tersebut harus dikembalikan. Selanjutnya Bank Mandiri menghubungi nasabah yang bersangkutan. Di bank mandiri ada datanya, saldo sebenarnya berapa. Bank Mandiri menjamin saldo nasabah akan segera pulih dalam waktu 2 sampai 3 jam kedepan. Karena sebelum perpindahan ini selalu di lakukan backup data saldo nasabah. Bank Mandiri mempersilahkan nasabah yang ingin melakukan pengecekan rekening tabungannya ke kantor cabang Bank Mandiri. Bank mandiri meminta nasabah untuk tetap tenang dan tidak terprovokasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung-jawab. Bank Mandiri memastikan bahwa rekening tabungan nasabah aman. Setelah proses normalisasi saldo rekening nasabah, Bank Mandiri memastikan seluruh layanan kembali beroperasi normal.

Corporate Secretary Bank Mandiri Rohan Hafas menjelaskan, nasabah dapat bertransaksi normal dengan seluruh alat pembayaran Mandiri. Setelah proses normalisasi saldo rekening nasabah, Bank Mandiri memastikan seluruh layanan kembali beroperasi normal. Layanan tersebut meliputi mandiri online, internet banking, sms banking, ATM dan EDC. ATM Mandiri bermasalah. Ini keluhan nasabah pemegang Kartu ATM Mandiri no 4097-6670-0278-XXXX. Telah menjadi nasabah Mandiri sejak tahun 2002 dan menggunakan Mandiri untuk hampir semua transaksi perbankan yang nasabah lakukan, dari payroll, credit card, pembayaran tagihan sampai KPR

Selama ini nasabah hampir tidak mempunyai keluhan dengan pelayanan Mandiri. Pada tanggal 18 Januari 2007, nasabah menggunakan ATM untuk tarik tunai di ATM Mandiri di kantor cabang Jakarta Sabang. Biasanya uang akan segera keluar bila authorisasi berhasil, tapi kali ini lama sekali hanya terdengar processing mesin ATM yang berakhir dengan tulisan Transaksi Gagal pada monitor ATM. Petugas satpam yang bertugas mengatakan mungkin uang yang dimasukkan jelek. Tetapi tak lama nasabah mendapat notifikasi bahwa telah terjadi pendebitan sebanyak Rp 1 juta (nasabah menggunakan fasilitas SMS Banking). Nasabah segera melaporkan ke Customer Service setelah menerima notifikasi tersebut dan mengambil buku tabungan saya. Ketika nasabah kembali ATM sedang diperbaiki (mungkin mendapat laporan dari Satpam) Petugas CS awalnya mengatakan bahwa akan segera terkredit kembali. Namun setelah 1/2 jam tidak juga terkredit nasabah diminta membuat laporan yang katanya untuk dikirim ke ATM Center. Dikatakan pula kalau akan memakan waktu 14 hari untuk mengkreditkan kembali bila memang benar uang nasabah tidak keluar. Nasabah tidak mempunyai bukti apa pun untuk membuktikan kalau fisik uang memang tidak keluar. Nasabah juga tidak yakin ada kamera CCTV yang terpasang di sana.

Melihat kekecewaan nasabah petugas CS mengatakan besok mungkin sudah terkredit (tanggal 19), tapi bisa dicek ke 14000. Sorenya nasabah menelpon ke 14000 dan operator yang menjawab mengatakan paling cepat 5 hari kerja dan paling lambat 14 hari kerja. Nasabah tidak mengerti apakah butuh waktu yang begitu lama (14 hari kerja/dua minggu) untuk memeriksa sebuah transaksi. Bagaimana mungkin transaksi yang dinyatakan gagal bisa terdebit di rekening customer. Nasabah jadi ragu dengan kualitas ATM yang digunakan (terutama di Kantor Jakarta Sabang) mengingat nasabah sering melihat kerusakan pada ATM tersebut. Hal tersebut juga pernah dialami customer lain di ATM Mandiri dekat kediaman nasabah (Legenda Wisata, Jl. Alternatif Transyogi) dimana uangnya tidak keluar tetapi tetap terdebit. Setahu nasabah bahkan ATM Mandiri di sana hampir tiap minggu rusak. Ternyata juga nasabah alami di lokasi yang berjauhan. Mohon

tanggapan dari pihak Mandiri untuk kualitas ATM (atau Sistem Informasinya) agar tidak merugikan customer yang lain. Dengan fenomena tersebut akan menjadi pembelajaran baik untuk pihak bank untuk selalu dilakukan pengawasan secara ketat maupun pihak nasabah untuk lebih hati-hati dan melakukan pengecekan secara periodik dari pihak Nasabah (Tabungan). Berdasarkan Latar Belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan Tinjauan Yuridis mengenai Perlindungan Hukum kepada Nasabah Tabungan Perbankan. Untuk itu judul yang peneliti angkat adalah “**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI TABUNGAN PERBANKAN DI INDONESIA**” Studi di PT Bank Mandiri (Persero).

## **METODE**

### **Metode Pendekatan**

Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami persoalan lingkungan-lingkungan yang dihadapinya. Maka dalam penulisan penelitian ini bisa di sebut sebagai suatu penelitian ilmiah dan dapat di percaya kebenarannya dengan menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dan yuridis sosiologis atau penelitian hukum empiris dengan menggunakan data primer. Lebih jauh pendekatan empiris pengetahuan di dasarkan atas fakta-fakta yang di peroleh dari hasil penelitian dan observasi di lapangan. Adapun metode pendekatan dalam penelitian normatif adalah pendekatan permasalahan dengan melihat kepada peraturan dan norma-norma yang ada, teori-teori hukum yang ada dan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun pendapat para sarjana dan ahli. Data yang digunakan dalam pendekatan ini adalah data sekunder melalui studi kepustakaan. Sementara pendekatan sosiologis di lakukan dengan cara pendekatan kepada permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai fenomena dan kenyataan yang ada terkait dengan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah tabungan Perbankan di Indonesia.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Kualitatif adalah data yang tidak diukur dalam skala numerik. Dan sumber data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan atau berkepentingan berupa data lisan dan tulisan. Sebelum menganalisis secara kualitatif terlebih dahulu melakukan tindakan atau langkah-langkah sebagai berikut, diantaranya adalah Tipe penelitian ini adalah tipe empiris yaitu penelitian tentang aplikasi hukum, sedangkan sifat penelitian adalah deskriptif analitis sebab menggambarkan aplikasi atau penerapan Hukum dikaitkan dengan teori-teori ilmu Hukum dalam prakteknya berkaitan dengan Perlindungan Hukum sebagai bahan yang diteliti.

### **Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan keadaan dan obyek yang di teliti dan sejumlah faktor-faktor yang mempengaruhi data yang di peroleh. Data itu dikumpulkan, di susun, di jelaskan kemudian di analisis. Penelitian ini di katakan deskriptif karena hasil-hasil yang di peroleh dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai Perlindungan Hukum. Di katakan analitis karena terhadap data yang di peroleh selanjutnya akan dilakukan analisis dari aspek Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Tabungan Perbankan.

### **Obyek/Tempat dan Jadwal Penelitian**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, maka penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer penulis lakukan dengan mewawancarai sumber terkait pada Bank Mandiri Cabang Jakarta. Di samping itu, penulis juga mewawancarai Pegawai dan Manajemen terkait masalah Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Tabungan Perbankan di Indonesia. Sehubungan dengan data sekunder, maka kemudian penulis juga mengambil data terkait yang terdapat dapat berbagai bahan bacaan dan literatur mengenai Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Tabungan di Perbankan Indonesia. Dalam melakukan penelitian maka penelitian ini berlangsung sejak bulan November 2022 hingga Maret 2023.

### **Batasan Penelitian**

Karena keterbatasan waktu peneliti membatasi penelitian ini sesuai dengan judul yang telah diajukan yaitu hanya membahas mengenai Perlindungan Hukum.

### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer  
Data Primer merupakan keterangan atau fakta yang diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan, baik dengan cara wawancara atau studi lapangan secara langsung dengan pihak-pihak terkait.
2. Data Sekunder  
Data Sekunder merupakan keterangan atau fakta yang tidak diperoleh secara langsung di lapangan, melainkan diperoleh dari studi kepustakaan berbagai buku, arsip, dokumen, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian ilmiah dan bahan-bahan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin diteliti.

### **Sumber Data**

Sedangkan untuk menunjang pembahasan dalam penelitian, penulis menggunakan data yang bersumber dari:

1. Data Primer  
Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari Bank Mandiri berupa hasil pengamatan di tempat (setempat) dan diperoleh juga dokumen-dokumen Bank Mandiri dan wawancara secara langsung kepada para Pegawai dan Manajemen.
2. Data Sekunder  
Data Sekunder adalah merupakan data yang tidak langsung diperoleh dari dokumen-dokumen. Dalam hal ini bersumber dari penelitian yang meliputi buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian serta data-data yang diperoleh lainnya/ terkumpul.

Bahan Hukum Primer, yaitu semua bahan atau materi hukum yang mempunyai kedudukan mengikat secara yuridis, seperti peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini meliputi

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 ayat (1) dan Pasal 28 D ayat (1) Perlindungan Hukum

2. Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata beserta Penjelasannya. Jakarta: Grahamedia Press, 2013
4. Undang-Undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
5. Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
6. Surat Edaran No.001/DNA/CNB.MBG/2006 Perihal Tabungan Rupiah Mndiri
7. Standar Pedoman Operasional Cabang Bank Mandiri Tahun 2011
8. Standar Prosedur Hukum (SPH) Legal Group Revisi 2012
9. Message From Risk Business Control “AWAS” Tahin 2013 s/d 2016
10. Memorandum Prosedur No. MRB.WMT/MPO/005/2011
11. Standar Pedoman Operasional Kewenangan, 2008
12. Standar Pedoman Operasional Maajemen Risiko Operasional, 2008

Bahan Hukum Sekunder, yaitu semua bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi:

1. Buku-buku ilmiah di bidang hukum yang berkaitan dengan topik penelitian
2. Hasil penelitian dari para sarjana
3. Literatur dan hasil penelitian

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberi petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Ini biasanya di peroleh dari media internet, media cetak, kamus esiklopedi dan lain sebagainya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Mengenai Teknik pengumpulan data, diantaranya salah satu cara untuk memperoleh kelengkapan dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya informasi atau data yang baik dalam Bank Mandiri maupun diluar Bank Mandiri. Selanjutnya penulis mendapatkan informasi atau data yang berkaitan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan pada Bank Mandiri yang bersangkutan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, dengan cara observasi dan dokumentasi.
2. Penelitian Kepustakaan, yaitu penelitian yang di lakukan dengan membaca buku-buku yang relevan dengan penelitian dan menyimpulkannya.

### **Metode Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu proses penyusunan, mengkatagorikan data kualitatif, mencari pola atau tema dengan maksud memahami maknanya. Metode analisis data dilakukan dengan cara, data yang diperoleh akan di analisis secara kualitatif. Kesimpulan yang diambil dengan menggunakan cara berpikir deduktif, yaitu cara berpikir yang mendasar kepada hal-hal yang bersifat umum dan kemudian di tarik kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan pokok permasalahan tersebut. Setelah di analisis data selesai, maka hasilnya akan di sajikan secara deskriptif, yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Bank Mandiri**

Bank Mandiri (Persero) yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Akta No.10, tanggal 2 Oktober 1998, dibuat dihadapan Notaris Sutjipto, S.H, dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2.16561.HT.01.01 TH 98, tanggal 2 Oktober 1998, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97, tanggal 4 Desember 1998, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859. Bank Mandiri adalah hasil merger 4 bank Pemerintah yaitu Bank Dagang Negara (BDN), Bank Bumi Daya (BBD), Bank Ekspor Impor Indonesia (EXIM) dan Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO).<sup>1</sup>

Bank Mandiri mempunyai Visi: Menjadi Partner Finansial Pilihan Utama Anda dan Misi: Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah. Selain itu Bank Mandiri di dukung dengan Tema Program Kerja Budaya, yaitu Satu Hati Satu Mandiri, Mandirian Tangguh, Tumbuh Sehat, Memenuhi Kebutuhan Pelanggan dan Bersama Membangun Negeri. Dengan Visi dan Misi tersebut di harapkan Bank Mandiri lebih kompetitif sebagai pemenang, baik di domestik maupun di regional Asia Tenggara.

Bank Mandiri yang beralamat di Jalan.Gatot Subroto Kav. 36 38 Jakarta, dengan total asset lebih dari 1000 Triliun, didukung lebih dari 17.000 mesin ATM, mempekerjakan lebih dari 35.000 karyawan ini berhasil meraih penghargaan “*The Best Bank Service Excellence*” selama delapan tahun berturut turut, serta sukses mendapat penghargaan “*The Most Consistent Bank In Service Excellence*” selama enam tahun terakhir. Piala *The Golden Trophy for Banking Service Excellence*” dari Marketing Research Indonesia dan majalah Infobank juga empat tahun berturut turut menjadi milik Bank Mandiri. Maka tak heran, bila perseroan ditunjuk menjadi icon GCG Implementation di Indonesia, sebab selama delapan tahun berturut turut sukses meraih “*The Most Trusted Indonesian Companies in Good Corporate Governance*” dari The Indonesian Institute for Corporate Governance.<sup>2</sup>

Bank Mandiri yang mempunyai Nilai-Nilai Utama yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan kolaboratif, mendapat penghargaan tidak hanya dari dalam negeri, majalah Asia Money dan Finance Asia, bahkan memberikan “*The Best Bank in Indonesia*” kepada Bank Mandiri, karena terbukti terus meningkatkan pelayanan setiap tahunnya. Tidak cukup satu kali, Finance Asia mendaulat Bank Mandiri sebagai “*Best Asian Bank*” serta “*Best Bank in Indonesia*” selama lima kali berturut turut. Selanjutnya Bank Mandiri targetkan raih The Best Bank in ASEAN pada 2020.

Setelah menjadi salah satu bank terbaik di Indonesia, Bank Mandiri kini menargetkan mampu menjadi bank terbaik di ASEAN pada tahun 2020. Mesti tidak mudah, namun sejumlah tahapan telah disusun. Tahapan awal perjalanan mencapai visi 2020 sudah dimulai dengan penyesuaian organisasi di awal 2015. Dan seluruh inisiatif dan strategi sudah disusun di dalam Corporate Plan 2015 s/d 2020. Hal ini bertujuan untuk mencapai

---

<sup>1</sup> Majalah Mandiri Edisi 417 Oktober 2015, hlm 8

<sup>2</sup> Majalah Mandiri Edisi 417 Oktober 2015, hlm 16

tiga aspirasi utama bank Mandiri sebagai *The Best Bank in ASEAN 2020* yaitu dalam hal *ASEAN Market Cap Leader, Leading ROE serta Broader Socio Impact*.<sup>3</sup>

### **Peraturan Perundang-Undangan melindungi Nasabah Dalam Transaksi Tabungan Perbankan**

#### 1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Dalam Pasal 4 dinyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dibentuk dengan tujuan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan Masyarakat. Pasal 28 dinyatakan bahwa untuk perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi diantaranya adalah memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya, termasuk diantaranya adalah perbankan.

#### 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha mempunyai Hak dan Kewajiban yang harus ditegakkan dan dilaksanakan. Adapun kewajiban pelaku usaha, sebagaimana Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:

- 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. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kegiatan akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berkaitan dengan Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha, sebagaimana dalam Pasal 8 ayat (1) UU perlindungan konsumen dinyatakan bahwa : Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang, butir (a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan, dan butir (f) tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan/ promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut.

Menyangkut Tanggung Jawab Pelaku Usaha, sebagaimana dalam Pasal 19 (1), dinyatakan, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan/ di perdagangkan. Sedangkan Pasal 19 (2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang/ penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau satuan nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan Pasal 26 UU Perlindungan Konsumen dinyatakan, bahwa Pelaku

---

<sup>3</sup> Majalah Mandiri Edisi 417 Oktober 2015, hlm 18

usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang di sepakati dan/ atau yang di perjanjikan.

3. Undang-Undang Nomor 10/1998 Tentang Perubahan atas UU No.7/1992 Tentang Perbankan

Dalam Pasal 1 angka 5, dinyatakan bahwa Simpanan adalah dana yang di percayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Tabungan, giro, deposito, sertifikat deposito, dan atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu. Pasal 1 angka 7, dinyatakan bahwa Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Kemudian dalam Pasal 1 angka 28 mengatakan bahwa Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang dengan keterangan mengarah nasabah penyimpan dan simpanannya. Jadi Bank wajib merahasiakan data simpanan dan nasabah penyimpannya. Pasal 6 huruf a dinyatakan bahwa usaha bank umum meliputi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu.

4. Surat Edaran No.001/DNA/CNB.MBG/2006 Perihal Tabungan Mandiri

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan guna memenuhi kebutuhan nasabah terhadap produk Tabungan Mandiri, Bank Mandiri melakukan penyempurnaan baik sistem maupun prosedur untuk dapat menampung berbagai perkembangan/ perubahan fitur Produk Tabungan mandiri. Maksud disusunnya Surat Edaran (SE) ini adalah untuk membuat suatu pedoman atau petunjuk pelaksanaan dari produk Tabungan bagi seluruh cabang agar tercipta keseragaman prosedur dalam pelayanan di seluruh cabang. Adapaun tujuan dibuatnya Surat Edaran ini adalah sebagai sarana informasi, sehingga seluruh unit kerja dapat mengetahui dan memiliki pengetahuan yang sama mengenai produk ini.

Dalam Ketentuan Umum di angka 26 dalam Surat Edaran ini dinyatakan bahwa Tabungan Mandiri adalah suatu bentuk tabungan dalam mata uang rupiah yang di selenggarakan oleh Bank dengan syarat dan ketentuan yang di atur dan di tetapkan oleh Bank. Sedangkan dalam Ketentuan umum angka 11 dinyatakan bahwa, Kartu Mandiri adalah kartu ATM dan Debit yang di keluarkan Bank di bawah lisensi Visa Internasional yang berfungsi sebagai alat pembayaran transaksi di merchant dengan logo VISA Electron/ VISA atau, transaksi di ATM dengan logo ATM Mandiri atau Visa/ Visa Electron/ PLUS atau Link, serta dapat digunakan untuk bertransaksi melalui counter Teller.

**Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Tabungan Perbankan**

**1. Standar Pedoman Operasional Cabang Bank Mandiri, 2011**

Sebagai penerapan prinsip kehati-hatian dan untuk meningkatkan internal kontrol dalam pelaksanaan operasional di cabang, diperlukan penetapan kewenangan bagi jajaran pegawai cabang.

a. Kewenangan Operasional

- 1) Kewenangan Limit Transaksi Cabang merupakan batasan kewenangan yang dimiliki oleh kepala cabang untuk melakukam transaksi. Penentuan limit transaksi di cabang dan ashoutlet di sesuaikan dengan kondisi masing-masing cabang.
- 2) Limit transaksi Teller merupakan batasan kewenangan limit transaksi

yang di berikan kepada Head Teller, Teller Supervisor, Teller Koordinator, Teller.

- 3) Kewenangan khusus Posting Setoran Tunai merupakan kewenangan yang dimiliki oleh CSO/ PBO/ CSR Supervisor/ CRR Supervisor khusus untuk melakukan posting setoran tunai atas transaksi pembukaan rekening baru (tabungan atau Giro)
  - 4) Transaksi di atas limit Kepala Cabang dibutuhkan approval Area Manager atau pejabat yang di tunjuk, menggunakan sarana Web admin pada kolom "LmtDeptNCash". Kenaikan limit transaksi tersebut hanya di berikan per transaksi.
  - 5) Kewenangan Tanda Tangan merupakan batasan kewenangan yang dimiliki oleh pejabat atau petugas cabang yang di tunjuk untuk menandatangani surat berharga dan formulir aplikasi.
  - 6) Kewenangan Akses (Access Level) merupakan tingkat kewenangan tertentu yang dimiliki pemegang User Id di cabang untuk mengakses atau mengoperasikan sistem.
- b. Pengelolaan User Id
- 1) Pengelolaan User Id
    - a) User Id dapat di berikan kepada pegawai cabang yang memiliki NIP (Nomor Induk Pegawai)
    - b) Permintaan (penambahan, perubahan maupun penghapusan) User Id pegawai harus di setujui oleh kepala cabang bersangkutan, sedangkan untuk user Id kepala cabang di setujui oleh area manager.
    - c) Permintaan User Id harus dilakukan melalui sistem
    - d) Kepala cabang tidak di perkenankan memiliki user ID BDS Admin yang berfugsi untuk melakukan pemeliharaan User Id maupun limit transaksi.
    - e) Setiap penambahan/ perubahan/ penghapusan User Id harus di buat Berita Acara Serah Terima.
  - 2) Pengamanan Use Id
    - a) User Id yang digunakan khusus dalam rangka crash Program (antara lain Cleansing data CIF, posting setoran penampungan gaji karyawan perusahaan atau untuk kepentingan lainnya), setelah pelaksanaan crash program dimaksud selesai, maka user Id tersebut di monitor penghapusannya oleh kepala cabang.
    - b) Pembuatan User Id cadangan tidak di perkenankan bagi seluruh jabatan yang ada di cabang.
    - c) Tidak di perkenankan sharing password
    - d) Kepala cabang wajib melakukan pemantau secara berkala penggunaan user Id seluruh pejabat/ petugas cabang, inventarisasi dan meyakini pemberian/penggunaan seluruh User Id telah sesuai dengan kewenangan akses di unit kerjanya, penertiban User Id pejabat/petugas yang telah mutasi/rotasi/MBT/keluar dan atau tidak lagi memiliki kewenangan dan mengajukan penghapusan user Id kepada Unit Central Operation melalui aplikasi MIDM.

c. Mitigasi Risiko

Memitigasi risiko dengan mengidentifikasi, mengukur, mengendalikan dan memantau risiko yang melekat (inherent risk) dalam aktivitas operasional cabang, serta menganalisa, mengontrol, memitigasi risiko dan menyusun action plan berdasarkan faktor penyebab risiko.

Tabel 1. Internal Fraud dan Eksternal Fraud

| No | Jenis Risiko | Identifikasi Risiko  | Penyebab Risiko   | Mitigasi   | Komponen SPI   |
|----|--------------|--|---|--|--|
| 1  | Operasional  | 1. Penarikan Tabungan tanpa Kartu ATM<br>2. Penarikan Tabungan tanpa persetujuan nasabah | 1. Integritas yang lemah<br>2. Kontrol pejabat yang lemah | 1. Program 3 jaga (jaga bank, jaga diri sendiri, jaga rekan kerja)<br>2. Pelaksanaan morning briefing<br>3. Mengefektifkan fungsi verifikasi | <i>Internal environment &amp; Control Activities</i> |

**2. Standar Prosedur Hukum (SPH) Revisi 2012, Legal Group**

Permasalahan yang berkaitan dengan Harta Peninggalan Warisan yang di hadapi Cabang terutama dalam hal nasabah perorangan meninggal dunia, maka di perlukan pengaturan mengenai penanganan Harta peninggalan/ warisan nasabah yang ada di Bank Mandiri. Sesuai dengan Standar Prosedur Hukum (SPH) Bank Mandiri, ditegaskan mengenai Harta Peninggalan/ Warisan adalah sebagai berikut:

a. Prinsip-prinsip Pencairan Harta Peninggalan/ Warisan:

- 1) Kepala Unit Kerja pengelola rekening di berikan kewenangan untuk menangani dan atau mencairkan Harta Peinggalan/ warisan nasabah dengan ketentuan sebagai berikur: melakukan cross check data yang satu dengan lainnya; syarat-syarat pencairan dan kewenangan para pihak dan memperhitungkan adanya hak dan kewajiban Pewaris kepada Bank.
- 2) Kepala Unit Kerja pengelola rekening meyakini kebenaran data tentang adanya peristiwa kematian pewaris dan kebenaran ahli waris.
- 3) Guna meminimalisir risiko dalam pencairan harta peninggalan/warisan, maka pencairan harta peninggalan/ warisan hanya dapat dilakukan/diberikan kepada ahli waris berdasarkan Undang-Undang. Dalam hal terdapat pihak lain yang menyatakan sebagai ahli waris nerdasarkan wasiat, maka ahli wais yang tersebut dalam akta wasiat diminta untuk menghubungi ahli waris berdasarkan Undang-Undang.
- 4) Hukum yang berlaku terhadap harta peninggalan/ warisan sesuai dengan hukum nasional Pewaris dan hukum yang dianut oleh pewaris semasa hidupnya.
- 5) Pencairan harta peninggalan/warisan dilakukan kepada seluruh ahli waris yang sah. Dalam hal tidak seluruh ahli waris hadir, maka hubungan dengan sebagian ahli waris (atau kuasanya)harus di dasarkan pada kuasa yang di berikan oleh seluruh ahli waris tanpa kecuali. Unit

kerja wajib meyakini bahwa orang yang hadir membawa kuasa tersebut benar dan sesuai dengan yang namanya tercantum dalam surat kuasa itu.

- 6) Pemberi dan penerima kuasa merupakan pihak yang cakap menurut hukum.
- b. Akibat Hukum meninggalnya Nasabah:
- 1) Dengan meninggalnya nasabah, segala hak dan kewajibannya beralih demi hukum kepada ahli warisnya.
  - 2) Surat kuasa/standing instruction yang di terbitkan oleh nasabah kepada bank semasa hidupnya baik yang di buat secara notariil maupun di bawah tangan berakhir demi hukum, kecuali surat kuasa/ standing instruction yang secara tegas mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1813 KUH Perdata. Surat kuasa/standing instruction yang demikian masih tetap berlaku.
  - 3) Surat kuasa/ standing instruction yang di buat oleh nasabah dalam kapasitasnya selaku pejabat yang berwenang pada suatu badan/lembaga masih tetap berlaku, namun untuk tertib administrasi, surat kuasa/ standing instruction tersebut perlu diperbaharui dengan surat kuasa /standing instruction yang ditandatangani oleh pejabat baru yang menggantikannya.
  - 4) Penanganan rekening nasabah yang meninggal dunia dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
    - a) Rekening pewaris segera di beri tanda “HARTA PENINGGALAN” untuk selanjutnya berada di bawah penguasaan pejabat bank yang berwenang.
    - b) Hak untuk keuntungan rekening nasabah tetap dibukukan dan merupakan bagian dari harta peninggalan.
    - c) Jika nasabah juga memiliki kewajiban kepada bank, maka pada saat bank memutuskan untuk mencairkan dana simpanan yang dimaksud, maka kewajiban nasabah wajib diperhitungkan terlebih dahulu dengan memperhatikan ketentuan dalam perjanjian antara nasabah dengan bank.
  - 5) Ahli waris yang tidak cakap hukum diwakili oleh wali, pengampu atau kuratornya dengan penjelasan:
    - a) Dalam hal salah satu orang tua dari anak yang belum dewasa meninggal dunia, maka anak tersebut diwakili orang tua yang masih hidup. Jika kedua orang tuanya telah meninggal dunia, maka harus dimintakan penetapan wali kepada pengadilan negeri.
    - b) Dalam hal ahli waris berada di bawah pengampuan, maka penunjukan pengampunya di dasarkan pada penetapan pengadilan. Demikian pula penetapan kurator untuk nasabah pailit.
  - 6) Apabila nasabah merupakan nasabah debitur, maka hak dan kewajiban nasabah berdasarkan perjanjian kredit dan dokumen terkait lainnya beralih kepada ahli waris.

- c. Dokumen bukti yang di persiapkan:  
Dengan meninggalnya nasabah, maka hubungan hukum antara bank dengan nasabah berubah menjadi antara bank dengan ahli waris. Untuk meyakini bahwa bank berhubungan dengan ahli waris yang sah, maka para ahli waris wajib menyampaikan dokumen yang membuktikan keabsahannya sebagai ahli waris.

1) Bukti Ahli Waris

a) Dokumen Utama

- (1) Surat perjanjian yang di buat oleh para ahli waris yang menyebutkan kedudukan masing-masing dalam hubungan keluarga dengan pewaris bank hanya akan menerikan surat pernyataan sebagaimana tersebut di atas yang tanda tangan para ahli warisnya telah di sahkan oleh ketua pengadilan negeri, atau
- (2) Akta notaris yang memuat nama-nama ahli waris dari nasabah (pewaris).

b) Dokumen lainnya

Setelah dokumen tersebut pada butir 1, dalam praktek dimungkinkan untuk menggunakan salah satu dokumen di bawah ini, yaitu:

- (1) Keputusan pengadilan negeri atau keputusan pengadilan agama, atau
- (2) Penetapan pengadilan agama untuk pewaris yang beragama Islam, atau
- (3) Surat keterangan yang di buat oleh seluruh ahli waris yang disaksikan atau di benarkan oleh lurah dan diketahui camat tempat domisili pewaris.

Dokumen yang harus di minta dan diupayakan secara maksimal keberadaannya oleh unit kerja kepada ahli waris adalah dokumen utama sebagaimana dimaksud pada butir 1 diatas. Apabila ternyata ahli waris karena satu dan lain hal tidak dapat memenuhinya, maka atas pertimbangan dan kebijakan serta tanggung jawab masing-masing. Kepala unit kerja pengelola rekening dapat menerima dokumen waris berupa salah satu dari dokumen lainnya sebagaimana di maksud pada butir 2, di atas.

2) Bukti Kematian Nasabah

- a) Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah dan diketahui oleh camat setempat, atau
- b) surat keternagan kematian atau pemeriksaan jenazah yang di keluarkan oleh Rumah Sakit, atau
- c) Akta keterangan kematian yang dikeluarkan oleh kantor catatan sipil stempat, atau
- d) Certificate of Death (jika nasabah meninggal diluar negeri) yang di keluarkan oleh pejabat yang berwenang setempat dan dilegalisir oleh kedutaan besar/ konsulat jenderal/ kantor perwakilan tetap RI di negara yang bersangkutan, atau

- e) Penetapan pengadilan negeri yang menerangkan bahwa seseorang telah dianggap meninggal dunia dan oleh karenanya timbul hak dan kewajiban waris.
- 3) Bukti Kewarganegaraan nasabah
  - a) Kartu Tanda Penduduk bagi WNI, atau
  - b) Akta penetapan pengadilan tentang status kewarganegaraan, atau
  - c) Paspor, atau
  - d) Dokumen bukti kewarganegaraan lainnya
- 4) Bukti Identitas Ahli Waris
  - a) Kartu Tanda Penduduk bagi WNI, atau
  - b) Paspor, atau
  - c) Surat Ijin Mengemudi (SIM), atau
  - d) Dokumen bukti identitas lainnya.

Apabila diperlukan, bank dapat meminta dokumen bukti pendukung antara lain berupa:

  - a) Salinan akta nikah nasabah atau dokumen bukti pernikahan lainnya, dan/atau
  - b) Akta kelahiran atau Surat Kenal lahir ahli waris, dan/ atau
  - c) Kartu Keluarga nasabah atau ahli waris.
- d. Jenis Obyek Harta peninggalan  
Obyek Harta Peninggalan dapat berupa
  - 1) Hak Pewaris
    - a) Tabungan
    - b) Deposito
    - c) Giro
    - d) Safe Deposit Box (SDB)
    - e) Simpanan pada kustodi
    - f) Traveller'sCheque (kecuali Traveller's Cheque Blanko)
    - g) Hak lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada transfer masuk dan dokumen agunan milik nasabah.
  - 2) Kewajiban pewaris
    - a) Kewajiban berdasarkan Perjanjian kredit
    - b) Kewajiban berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas non tunai
    - c) Kewajiban berdasarkan Perjanjian pemberian jaminan kebendaan
    - d) Kewajiban berdasarkan perjanjian pemberian jaminan pribadi.
    - e) Kewajiban lainnya.

### **3. Standar Pedoman Operasional Kewenangan, 2008**

Dalam menjalankan aktivitas perbankan, kepala unit atau pejabat mempunyai atau di berikan kewenangan, baik dalam kewenangan sistem maupun kewenangan non sistem, sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik sesuai SOP yang ada. Ada kewenangan tersebut adalah:

- a. Kewenangan Non Sistem
  - 1) Kewenangan non sistem merupakan yang di miliki oleh individu pejabat, pegawai untuk memutus dan/ atau melaksanakan suatu transaksi atau aktifitas bank tertentu lainnya di luar kewenangan untuk

- mengakses sistem bank.
- 2) Kewenangan non sistem di bedakan atas:
    - a) Kewenangan memutus adalah batasan kewenangan yang di miiki oleh pejabat/ pegawai dalam jabatan tertentu untuk memberikan keputusan suatu transaksi.
    - b) Kewenangan limit transaksi adalah batasan kewenangan yang dimioiki pejabat/ pegawai yang di tunkuk untuk mengeksekusi/ melaksanakan suatu transaksi berdasarkan nilai transaksi yang sudah di putus. Kewenangan limit transaksi dapat di bedakan:
      - (1) Kewenangan limit transaksi individual adalah batasan kewenangan limit berdasarkan nilai individual transaksi yang sedang di proses, tanpa di kaitkan dengan outstanding transaksi yang telah di eksekusi sebelumnya.
      - (2) Kewenangan limit transaksi kumulatif adalah batasan kewenangan limit berdasarkan nilai individual transaksi yang sedang di proses, di kmulasikan dengan total transaksi sebelumnya yang masih outstanding.
      - (3) Kewenangan tandatangan adalah batasan kewenangan yang di miliki oleh pejabat/ pegawai yang di tunjuk untuk menandatangani dokumen terkait dengan operasional bank.
    - c) Kewenangan non sistem pada butir 1.b di atas dapat di berikan secara menyeluruh (satu paket) atas kewenangan memutus kewenangan limit transaksi dan kewenangan tanda tangan atau di berikan secara parsial per maing-masing jenis kewenangan.
  - b. Kewenangan Sistem (*Access Level*)
    - 1) Kewenangan sistem merupakan kewenangan yang di miliki oleh pemegang User Id untuk mengakses/ mengoperasikan sistem bank, meliputi anataru lain.
      - a) Branch Delivery System (BDS) dari Host e-MAS
      - b) Eximbills
      - c) Operational Processing Integrated Control system (OPICS)
      - d) Swift Allione Access (SAA)
      - e) Loan Ongination system (LOS)
      - f) Mandiri Akses Investasi (MAKSI)
      - g) Citrix
    - 2) Pemberian kewenangan sistem dapat dilakukan secara bersamaan atau terpisah dari pemberian kewenangan non sistem. Namun demikian kewenangan sistem yang di berikan harus sejalan dengan kewenagan non sistem.

#### **4. Standar Pedoman Operasional Manajemen Risiko Operasional, 2008**

Dalam Manajemen risiko operasional perlu di perhatiakn dan di jalankan mengenai Pemantauan dan Pengendalian. Pemantauan risiko operasional mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Unit Kerja melakukan:
  - 1) Pemantauan secara berkala terhadap profil risiko dan eksposur

kerugian risiki operasional. Frekuensi pemantauan tergantung pada sifat dan risiko operasional yang melekat.

- 2) Pemantaun indikator peringatan dini ( Early Warning Indicator) secara berkala sebagai peringatan dini terhadap risiko kerugiaab yang signifikan.
  - 3) Review terhadap faktor-faktor penyebab risiko operasional yang berdampak signifikan terhadap bank,
- b. CRM Coordinator melaporkan dan memantau profil risiko operational unit kerja kepada pembina sistem yaitu MORG secara berkala.
  - c. MORG melakukan monitoring pelaksanaan dan penerapan profil risiko operasional laporan profil risiko operasional secara berkala.

Adapun dalam Pengendalian/ mitigasi adalah sebagai berikut:

- a. Unit kerja di bantu ORM Coordinator melakukan
  - 1) Pengendalian atas faktor penyebab risiko operasional yang berdampak signifikan terhadap bank dan menetapkan langkah-langkah mitigasi/ action plan sesuai dengan faktor penyebab yang teridentifikasi.
  - 2) memonitor efektifitas pelaksanaan langkah-langkah mitigasi/ action plan untuk memastikan tindakan pengendalian terhadap risiko operasional memadai.
- b. MORG menyampaikan laporan profil risiko operasional kepada manajemen bank (direktur risk management dan risk capital committee) dan memberikan rekomendasi tindak lanjut mitigasi risiko operasional bankn atas permasalahan yang tercermin dalam profil risiko operasional.

Dalam framework risiko operasional bank telah dipisahkan antara sebab (cause) dan kejadian (Event) dari risiko operasional. Dari aspek penilaian dan pengukuran risiko. Risiko operasioal harus di nilai pada tingkat kejadian (Event) atau risiko operasionalitu sendiri.

Kejadian (event) atau risiko operasional di nlai/ diukur berdasarkan likelihood (kemungkinan event akan terjadi)dan impact (kerugian akibat suatu Event). Risiko operasional dianalisa melalui faktor sebabnya (cause). Tanpa mengetahui sebab (cause) dari kejadian (event) unit kerja tidak dapat mengukur kontrol guna mencegah event di masa mendatang. Berikut ini adalah sebab (cause) dalam framework risiko operasional:

- a. Organisasi
- b. Sistim teknologi
- c. Informasi
- d. Sumber Daya Manusia (SDM)
- e. Proses kerja
- f. Gangguan eksternal.

#### **5. Memorandum Prosedur QRT e-Banking No. 015/MPO/RMC.PCP/2015 Tanggal 10 Juli 2015**

Sebagaimana dengan temuan device pencurian data kartu (skimming) terbaru di ATM Cocomart Ubud Bali Tahun 2015 dan beberapa tempat tahun terakhir ini, dengan dugaan modus pencurian data sebagai berikut:

- a. Pelaku melakukan Pemasangan device pencuri data (tapping) berupa mini router pada kabel LAN yang terhubung ke modem ATM yang terdapat dalam box penyimpanan DVR.
- b. Mini raouter melakukan penyimpanan data kartu debit pada USB flashdrive dan mentransmisikan data tersebut secara wireless kepada pelaku fraud.
- c. Pelaku memasang spy camera pada bagian dalam pinpad shield ATM untuk mencuri PIN pengguna kartu.

Sehubungan hal tersebut cabang atau unit kerja agar memperhatikan hal-hal sebagai Berikut:

- a. Diperlukan peningkatan kewaspadaan dan pengawasan oleh cabang, ATM coordinator, Vendor pengisi ATM, ATM Operation (Electronic Channel Operation Group), serta seluruh pihak terkait dengan operasional ATM untuk menghindari kejadian skimming baik dengan metode konvensional (pengguna pad card reader) maupun metode baru sesuai penjelasan di atas.
- b. Apabila di temukan alat atau device mencurigakan pada ATM, agar segera melakukan pelaporan kepada pengelola ATM, ATM coordinator, ECO Head di Region dan PIC QRT e-Banking dari retail Credit Recovery Group dan Electronic Channel Operations Group yang tercantum pada Memorandum Prosedur QRT e-Banking.
- c. Pengelola ATM wajib memastikan tempat penyimpanan DVR CCTV dan modem terlunci dengan baik.
- d. Mengedukasi nasabah dengan memberikan pengumuman di cabang-cabang atau di tempat-tempat ATM mengenai kehati-hatian bertransaksi, penarikan uang dan transfer uang melalui mesin ATM.
- e. Melakukan control secara rutin di tempat-tempat ATM di ruang publik, misal: di area kantor, perumahan, ruko, swalayan, sekolahan/ kampus dan lainnya.
- f. Kerja sama dengan instansi terkait sehubungan dengan penempatan mesin ATM.

## 6. Risk Operasional Cabang beserta Mitigasi Risiko/Control

Tabel 1. Internal Fraud dan Eksternal Fraud

| No | Risk Statement  | Risk Event<br>Penjelasan   | Risk Control   |
|----|---|--|--|
| 1  | Risiko penyalahgunaan uang untuk pengisian ATM karena pengelolaan pengisian ATM yang tidak dual custody | Pencurian kas pada proses <i>cash replenishment</i> di mesin ATM | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teller/ Head Teller melakukan perhitungan dan pengisian uang ke cartridge dengan disaksikan oleh CSO (dual control). Cartridge yang telah diisi dikunci dan diamankan dengan security seal. Setiap penggunaan security seal harus teradministrasi. Stock security seal dikuasai oleh CO/COM.</li> <li>2. Head Teller mengkityung sisa uang ATM untuk di cocokkan dengan billcount yang di saksikan oleh CSO dan embukukan ke rekening yang telah ditetapkan terhadap jumlah pengisian maupun sisa uang.</li> </ol> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>3. Head Teller membuat berita acara pengisian ATM di tandatangani bersama dengan CSO dan disetujui oleh kepala Cabang.</p> <p>4. CSO/COM melakukan penggantian nomor kunci kombinasi secara periodik (minimal 3 bulan sekali) atau jika terjadi penggantian petugas pengisian kas ATM dilengkapi dengan Berita Acara Penggantian Nomor Kombinasi ATM.</p> <p>5. Cabang memastikan kunci fisik mesin ATM dikuasai oleh pihak berwenang dan di simpan di tempat yang aman.</p> <p>6. Sebelum meninggalkan mesin ATM CSO/ COM/ Kepala Cabang memastikan angka kombinasi ATM telah diacak diaktifkan.</p> |
|--|--|--|--|

## 7. Prosedur Operasional Produk Dana (Tabungan) Tahun 2012

### a. Ketentuan Umum

- 1) Apabila ada perbedaan saldo antara Buku Tabungan atau catatan saldo yang dimiliki oleh pemilik rekening dengan saldo yang tercatat pada administrasi Bank, maka saldo yang berlaku adalah saldo yang tercatat pada administrasi Bank.
- 2) Segala risiko yang timbul karena kehilangan dan/atau pemalsuan dan/atau penyalahgunaan bukti kepemilikan Tabungan antara lain Buku Tabungan, Kartu Debit/ ATM atau bukti kepemilikan lainnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- 3) Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan terkait dengan Tabungan dan perubahan tersebut mengikat pemilik rekening cukup dengan pemberitahuan dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Bank.

### b. Ketentuan Pembukaan Rekening

- 1) Bank menerbitkan bukti kepemilikan tabungan berupa Buku Tabungan dan atau bukti kepemilikan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di bank.
- 2) Bank memberikan penjelasan yang cukup kepada nasabah mengenai karakteristik produk tabungan secara lisan dan atau tertulis.
- 3) Bank wajib meminta informasi yang memungkinkan Bank untuk dapat mengetahui profil calon pemilik rekening.
- 4) Calon pemilik rekening menyerahkan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya sebagai dasar sebagai bukti legalitas

## 8. Surat Distribution Network 1 Group No.MRB.DN1/PMS.0208/2014 Tentang Peningkatan Kewaspadaan terhadap penyalahgunaan User Id atau password.

Sehubungan dengan aturan dan prosedur tersebut diatas agar di perhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Seluruh pegawai bertanggung jawab terhadap User Id/ password masing-masing dan dilarang melakukan sharing password.

- b. Secara ketat menjaga kerahasiaan User Id/ password masing-masing dengan merubah password secara berkala.
- c. Tanggung jawab penggunaan User Id/ password berada di bawah pengawasan langsung Kepala Cabang.
- d. Setiap terdapat perubahan status penggunaan User Id pegawai yang di sebabkan adanya mutasi, rotasi, pensiun dan mengundurkan diri dari dinas bank, agar segera dilakukan penghapusan/ perubahan. Kepala Cabang bertanggung jawab terhadap perubahan/ penggantian/ penghapusan kepemilikan User Id/ password di maksud.
- e. Pegawai yang memiliki User Id/ password dilarang meninggalkan terminal PC system BDS dalam keadaan sign-on.
- f. User Id/ password administrator atau se-level administrator di PC Server Cabang (BDS) hanya di kuasai oleh kepala cabang atau satu orang yang di tunjuk oleh kepala cabang dengan dibuatkan surat penunjukkan/ BAST dan diadministrasikan dengan tertib.
- g. Bagi cabang yang sudah mengajukan User Id untuk kepentingan crash program (antara lain cleansing CIF/ posting setoran penampungan gaji karyawan perusahaan), setelah selesai pelaksanaan crash program tersebut, agar dilakukan penghapusan User Id tersebut melalui COP Group-Business Parameter dan Operations Improverment Dept, menggunakan aplikasi mandiri Identity Management (MIDM).
- h. Setiap pemberian User Id kepada pegawai harus di buatkan BAST User Id dan diadministrasikan dengan tertib serta khusus pegawai baru (Teller/CS) agar disampaikan untuk menjaga kerahasiaan User Id/ password dimaksud.
- i. Khusus permintaan baru/ ubah/ hapus User Id di cash outlet, harus mendapatkan persetujuan Area Manager terlebih dahulu.

## **KESIMPULAN**

Dalam rangka meningkatkan kewaspadaan dan mencegah risiko terjadinya fraud yang di sebabkan ketidaksiplinan Cabang dalam menjalankan prosedur sesuai dengan ketentuan yang berlaku., diantaranya: Disiplin Pelaksanaan prosedur transaksi Penarikan Tabungan. Prosedur pembukaan dan penarikan Tabungan telah di atur dalam SPO Produk Dana dan PTO Mandiri Tabungan, Disiplin dalam pengelolaan User Id dan Password, Disiplin dalam pelaksanaan verifikasi seluruh transaksi oleh Verifikator. Risiko penarikan oleh pihak lain yang tidak berhak beserta mitigasi/ control yang harus dilakukan cabang. Sehubungan dengan aturan dan prosedur yang berlaku, agar di perhatian hal-hal sebagai berikut: Seluruh pegawai bertanggung jawab terhadap User Id/ password masing-masing dan dilarang melakukan sharing password, Secara ketat menjaga kerahasiaan User Id/ password masing-masing dengan merubah password secara berkala, Tanggung jawab penggunaan User Id/ password berada di bawah pengawasan langsung Kepala Cabang, Setiap terdapat perubahan status penggunaan User Id pegawai yang di sebabkan adanya mutasi, rotasi, pensiun dan mengundurkan diri dari dinas bank, agar segera dilakukan penghapusan/ perubahan.

Pegawai yang memiliki User Id/ password dilarang meninggalkan terminal PC system BDS dalam keadaan sign-on. User Id/ password administrator atau se-level

administrator di PC Server Cabang (BDS) hanya di kuasai oleh kepala cabang atau satu orang yang di tunjuk oleh kepala cabang dengan dibuatkan surat penunjukkan/ BAST dan diadministrasikan dengan tertib. Bagi cabang yang sudah mengajukan User Id untuk kepentingan crash program (antara lain cleansing CIF/ posting setoran penampungan gaji karyawan perusahaan), setelah selesai pelaksanaan crash program tersebut, agar dilakukan penghapusan User Id tersebut melalui COP Group-Business Parameter dan Operations Improvement Dept, menggunakan aplikasi mandiri Identity Management (MIDM). Setiap pemberian User Id kepada pegawai harus di buatkan BAST User Id dan diadministrasikan dengan tertib serta khusus pegawai baru (Teller/CS) agar disampaikan untuk menjaga kerahasiaan User Id/ password dimaksud.Sesuai SPO Produk dana, PTO Mandiri Tabungan tentang Peningkatan Disiplin Cabang dalam Penarikan Tabungan tanpa ATM. Sehubungan dengan pemberian penarikan Tabungan tanpa ATM sudah menjadi fokus pemeriksaan oleh regulator (Bank Indonesia/ Otoritas Jasa Keuangan) setiap tahunnya dan ketidakdisiplinan cabang dalam penarikan Tabungan tanpa ATM yang belum sesuai ketentuan baik yang dalam system BDS maupun administrasi persetujuan dari pejabat yang berwenang selalu menjadi temuan berulang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Thamrin. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada 2014
- Budisantoso, Toto, dkk. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Salemba Empat, 2014
- Booklet Perbankan Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia, Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan, 2009
- Cahyadi, Rheza (2018) Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Jurnal Vol.IV No.10 Desember 2018
- Darmawi, Herman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Febriana, Anindya (2016) Perlindungan Hukum Terhadap Deposita dalam pelaksanaan Simpanan Deposito terkait dengan Prinsip Kehati-Hatian Bank. Jurnal Unuversitas Diponegoro
- Fahmi, Irham. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Gede, I Putu. *Membedah Krisis Perbankan*. Jakarta: Yayasan Sad Satria Bhakti, 2003
- IBI. *Manajemen Risiko 1*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2015
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004
- M Fuad. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009
- Munir Fuady. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008
- Nusron Wahid. *Keuangan Inklusif*. Jakarta: KPG (Kepustakaan Populer Gramedia), 2014
- Partina, Ana. *Bank dan Lembaga Keuangan Nonbank*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010
- Syawal (2018) Perlindungan Hukum terhadap masalah Deposito dengan Bunga di atas yang di izinkan Otoritas Jasa Keuangan. Jurnal Universitas Andalas
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009
- Suristy, Laras Hafizhah (2018) Perlindungan Hukum terhadap Simpanan Dana Nasabah pada Bank Tabungan Negara Cabang Cibubur.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2012
- Santiago, Faisal. *Pengantar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012
- Yanto, Oksidelfa. *Negara Hukum, Kepastian, Keadilan dan Kemanfaatan Hukum*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2020, 2010.