

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan transaksi *E-banking* akan terpenuhi jika pelaksanaan peraturan perundang-undangan konsumen yang ada yaitu Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang tentang Perbankan berjalan sesuai dengan ketentuan, terlebih dengan ditetapkannya Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menegaskan pemanfaatan teknologi informasi elektronik tersebut dilakukan secara aman bagi nasabah bank.
2. Adanya keadaan yang berbeda antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah masih terlihat jelas sebagai pihak yang kuat dan pihak yang lemah, hal ini dibuktikan dengan adanya perjanjian baku yang memuat *exoneration clause* dan klausa baku yang menjadi senjata ampuh bagi pihak bank sebagai pelaku usaha dan nasabah tidak diberikan kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap perjanjian yang telah dibuat tersebut.

3. Tanggung jawab bank sebagai pelaku usaha berkaitan dengan *E-banking* belum sepenuhnya terlaksana. Kecaman informasi yang menggambarkan seluruh aturan yang dilakukan untuk mencegah penggunaan yang tidak bertanggungjawab juga belum sepenuhnya terpenuhi.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penulisan hukum ini adalah:

1. Diharapkan dengan adanya undang-undang yang memadai bagi nasabah yang memanfaatkan pelayanan *E-banking* maka perlindungannya semakin menjamin kepastian hukum. Bentuk perlindungan yang dapat diberikan adalah perlindungan bagi nasabah dalam perjanjian penerbitan dan penggunaan kartu ATM serta perlindungan nasabah pada saat penyelesaian masalah.
2. Bank Indonesia (BI) memberikan sanksi kepada bank yang menerima keluhan terlalu banyak, berupa larangan mengoperasikan ATM.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur :

- Allen H Lipis Thomas R. Marschall John Linker, Deterjemahkan oleh Hasyim Ali, 1992, *Perbankan Elektronik*, Rineka Cipta cetakan pertama, Juni.
- Hermansyah, 2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Kasmir, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad Abdulkadir, 1992, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perbankan*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mariam Darus Badrulzaman, 1981, *Perjanjian Baku (Standart) Perkembangannya di Indonesia* PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Ruddy Tri Santoso, *Mengenal Dunia Perbankan dan Kredit Usaha Perbankan*, Andi Yogyakarta, edisi pertama, cetakan pertama, Yogyakarta.
- Suhardi Gunarto, 2004, *Bank dan Kehidupan Pribadi Nasabahnya*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan* edisi ketiga, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Wijanarto, 1993, *Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*, PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.

Kamus :

- Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka, Jakarta.

Website :

Anonim , 2005, *Dunia Perbankan Indonesia*, <http://www.google.co.id> diakses Agustus 2007

-----, 2007, *Interkoneksi Bermasalah: Jangan ambil Uang Di Jaringan ATM Bersama*, <http://www.google.co.id>, diakses September 2007

-----, 2000, *Perbankan perlu dukung RUU Teknologi Informasi*, <http://www.google.co.id>, diakses November 2007

Peraturan perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945,

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata),

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472,

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790,

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 42),

Undang- Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843,

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 148 DASP, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4583,

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4822.

LAMPIRAN



SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami informasikan bahwa :

N a m a : Sherly Meina
Alamat : Jl Kaliurang km.6 – Pandegapadma II, Yogyakarta.
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Atmajaya Yogyakarta
Program Ekonomi dan Bisnis - NIM 7711/H

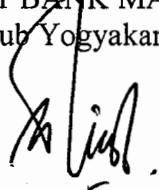
untuk kepentingan penyusunan skripsi, pada tanggal 29 Januari 2008 telah melakukan/
mendapatkan informasi dari petugas yang berkompeten - secara :

- Studi pustaka
- Wawancara dengan petugas

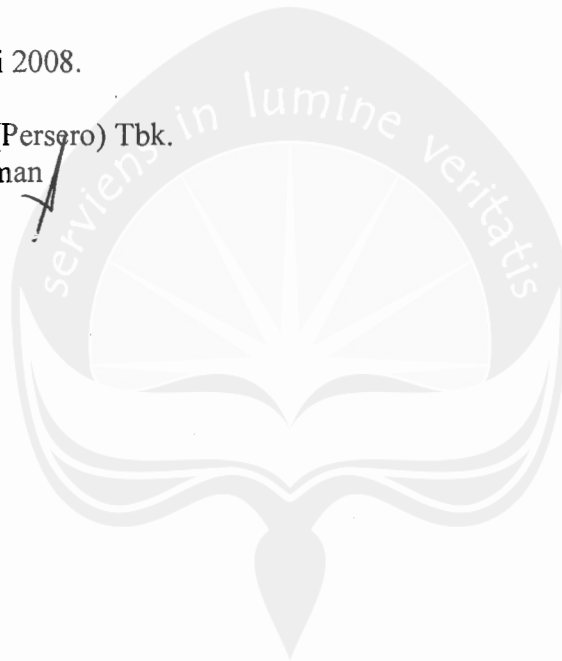
Demikian surat keterangan ini dibuat khusus untuk kepentingan tersebut di atas.

Yogyakarta, 29 Januari 2008.

PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
Hub Yogyakarta Sudirman



Wasistomo
Operation Manager



MOR : _____ Tanggal : _____
per Date



FORMULIR PERMINTAAN / KELUHAN NASABAH
Customer Request / Complain Form

NO : _____ Telepon : _____ Fax : _____ Tanggal : _____
Fax & Telephone Number Date

DATA NASABAH / Customer data

NAMA LENGKAP _____
Name
ALAMAT RUMAH _____ TELEPON _____
Address Telephone
JENIS KARTU KTP SIM PASPOR NO. _____ Handphone _____
Card
UMUR & TG. LAHIR _____ Handphone _____
& Date of Birth
NAMA IBU KANDUNG SEBELUM MENIKAH _____
Mother's maiden name
NO. REKENING _____
Account No.
JENIS KARTU ATM KARTU MANDIRI NOMOR KARTU _____
Type ATM Card Card Mandiri Card Number

PERMINTAAN / Request

Blokir Kartu Ganti kartu, alasan _____ Kartu Hilang / Rusak *)
Block card Change card, reason Lost / broken card
Tanggal Blokir : _____ Jam : _____
Block date Time
PIN Baru Copy Sales Draft _____ Kartu Tertelan di Mesin ATM
New PIN Sales Draft copy Bank : _____
LAINNYA : _____
Others Card being retained by ATM of bank.
Hal yang tidak perlu : _____
Others

KELUHAN / Complaint

Dispute Transaction
Transaksi di Merchant tidak diakui / tidak sesuai Tgl Transaksi : _____ Jam Transaksi : _____
Transaction date Transaction time
Transaksi di ATM milik Bank : _____ Lokasi Merchant / ATM : _____ No ATM : _____
ATM transaction of Bank Merchant / ATM location ATM No.
Jumlah Diminta Rp _____ Alamat Merchant / ATM : _____
Amount request Merchant / ATM address
Jumlah Diterima Rp _____
Amount Received
Transaksi lain : _____ Kode Respon : _____
Other transactions Response Code
Lainnya : _____
Others

Dokumen yang dilampirkan : Copy Bukti Transaksi Belanja/ATM Copy Rekening Koran Copy Bukti/Dokumen lainnya _____
Attached document : Sales Draft : ATM receipt copy Account statement Other Documents
Kartu telah digunting dan dikembalikan ke Bank Mandiri pada tanggal : _____
Card has been destroyed and returned to Bank Mandiri on date

PEMEMANG KARTU MENYATAKAN DATA DIATAS ADALAH BENAR DAN MENYETUJUI BIAYA YANG DITETAPKAN OLEH PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK UNTUK PENYELESAIAN PERMINTAAN DAN KELUHAN TERSEBUT DIATAS.
Card holder certifies that the above mentioned data is correct and approves all Bank charges for the requests and complaints above

.....20.....
NASABAH / Customer

DIISI OLEH PETUGAS BANK / Filled by Bank

DI TERIMA : _____ JAM TERIMA : _____
Received by : Disetujui Oleh :
Customer Service Representatives Customer Service Officer
Tanda Tangan (Wajib diisi) _____ Nama Jelas (Wajib diisi) _____

DIISI OLEH BANK / Filled by Bank

Tanggal / Jam : _____ / _____ Tanda Tangan/ Nama Jelas : _____

DITERIMA KE CABANG OLEH KT.PUSAT		DITERIMA OLEH CABANG (CSO/CSR)		SELESAI TINDAK LANJUT KE NASABAH (CSO/CSR)	
Tanggal / Jam	Paraf/ T. Tangan	Tanggal / Jam	Paraf/T. Tangan	Tanggal / Jam	Paraf/T. Tangan

