

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Negara Indonesia (BNI)

Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi

perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-

AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 140% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, dan BNI *Remittance*.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.⁵³

2. Sejarah Berdiri Bank BNI di Jayapura – Papua

Pada tanggal 30 Oktober 2012 BNI membuka Kantor Wilayah ke-16 di Jayapura untuk melayani Papua dan Papua Barat, yang sudah memiliki 19 outlet. Salah satu yang diantisipasi BNI adalah perkembangan ekonomi yang disebabkan oleh dibangunnya pelabuhan internasional di salah satu kawasan di Papua atau Papua Barat serta ditetapkannya Merauke sebagai kawasan pengembangan agribisnis pangan (Food Estate) oleh pemerintah.

⁵³ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2 Juli 2021 Jam 09.00 WIT

Rencana itu sudah ditetapkan dalam Rencana Induk Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI). Pembangunan pelabuhan akan menjadi magnet bagi investasi lain, antara lain perdagangan besar dan eceran, perhotelan dan restoran, pertambangan, serta pertanian. Seluruh bidang usaha itu menjadi fokus pembiayaan BNI ke depan di Papua dan Papua Barat. Meski demikian, BNI juga tetap mengantisipasi peningkatan permintaan kredit untuk sektor penunjang yang akan tumbuh akibat interkoneksi antar Papua dan Papua Barat yang meningkat, yakni kelistrikan dan telekomunikasi.

Penghimpunan DPK BNI di Papua dalam tiga tahun terakhir berada di kisaran 13 persen. Hal tersebut antara lain didorong oleh bertambahnya jumlah rekening nasabah sebesar 12 persen. Dana masyarakat tersebut 80 persen di antaranya merupakan dana murah. Rata-rata dalam tiga tahun terakhir, pertumbuhan kredit BNI 19 persen sehingga menempatkan LDR BNI ke posisi 43 persen. "Angka pertumbuhan kredit kami cukup lumayan. Tiga tahun terakhir 19-20 persen," ujar Felia.⁵⁴

3. Sejarah Berdiri BNI Kantor Cabang Jayapura

Pada tanggal 04 March 1991 BNI membuka Kantor Cabang ke-268 di Jayapura yang beralamat pertama di jalan Percetakan

⁵⁴ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

Jayapura dan saat ini telah berpindah alamat dengan memiliki gedung sendiri (asset) yang beralamat Jl. Frans Kaisepo No 1 Kompleks Ruko Pasific Permai Jayapura dengan memiliki 16 Outlet (Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas) yang membawahi Jayapura, Sarmi, Wamena dan Timika⁵⁵

4. Usaha Dan Produk BNI

Bank BNI menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan UU Perbankan yaitu menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. BNI memiliki beberapa jenis tabungan seperti BNI Taplus, BNI Tapenas, BNI Griya dan BNI Emerald. Selain simpanan dalam bentuk tabungan terdapat juga simpanan dalam bentuk deposit. BNI terus melakukan inovasi dengan membuat produk-produk perbankan digital (*e-banking*) mulai dari *sms banking, phone banking, internet banking* dan *mobile banking*.

Produk perbankan digital yang dimiliki oleh BNI dilengkapi dengan fitur-fitur keamanan mulai dari penggunaan kode OTP yang hanya dapat terhubung ke satu perangkat hingga penggunaan *double password* yang membedakan password untuk login dan transaksi agar dapat mencegah terjadinya *cybercrime*. Melalui perbankan

⁵⁵ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

digital nasabah dapat melakukan transfer maupun pembayaran pajak, telepon, air, listrik, uang kuliah dan lain sebagainya.

Salah satu produk terbaru BNI yang sudah digunakan juga di BNI Jayapura adalah BNI Sonic (*self-service opening account*) untuk mempermudah calon nasabah membuat rekening⁵⁶

BNI juga mempunyai beberapa produk dalam bentuk pinjaman

- a. Kredit investasi adalah kredit yang diberikan kepada pengusaha atau penanaman modal dengan jangka waktu diatas 1 tahun contoh produk pinjaman: Kredit BNI Wirausaha
- b. Kredit modal kerja adalah kredit yang digunakan sebagai modal usaha dengan jangka waktu dibawa 1 tahun contoh produk : BNI Kredit Usaha Rakyat (Mikro dan Makro)
- c. Kredit produktif adalah kredit investasi modal kerja yang diberikan untuk mengembangkan usaha tertentu
- d. Kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk kepentingan pribadi baik sandang, pangan maupun papan contoh produk pinjaman : BNI Griya Multiguna

⁵⁶ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

- e. Kredit profesi adalah kredit yang diberikan kepada kalangan atau profesi tertentu seperti dokter, dosen atau pengacara contoh produk pinjaman: BNI Griya⁵⁷

5. Keunggulan Layanan *Mobile Banking* BNI

- a. *Mobile banking* BNI memiliki tampilan yang menarik dan muda dipahami oleh nasabah sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan
- b. Menggunakan sistem *double password* dengan membedakan *password* dan *username* untuk login ke aplikasi dan *password* untuk transaksi sehingga transaksi yang dilakukan dijamin keamanannya
- c. Aplikasi *mobile banking* BNI hanya dapat terhubung dengan satu perangkat telephone sehingga dapat meminimalisir pembobolan *m-banking*
- d. Memiliki banyak fitur dan jenis transaksi⁵⁸

6. Standar Operasional Penyelesaian Pengaduan Nasabah BNI

Nasabah dapat melakukan pengaduan melalui beberapa cara yaitu Call Center BNI 1500046, Nasabah dapat langsung datang ke bank melalui website www.bni.co.id, melalui email bnicall@bni.co.id, melalui fax (021) 25541203. Setelah melakukan

⁵⁷ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

⁵⁸ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

pengaduan petugas BNI akan melakukan registrasi pengaduan dan memberikan tanda terima atau nomor registrasi. BNI akan menyelesaikan pengaduan dalam waktu maksimal 20 hari kerja dan apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam 20 hari kerja maka nasabah akan memperoleh pemberitahuan perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan maksimal 20 hari kerja berikutnya. Dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah akan diberitahukan perkembangan dan penyelesaian pengaduan melalui telephone, email, surat, dan sms sesuai dengan ketentuan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014.⁵⁹

Berdasarkan hasil penelitian untuk kasus salah transfer bank akan melakukan pemblokiran rekening yang bersifat sementara selama 1x24 jam, nasabah pengirim dapat membuat laporan polisi apabila nasabah penerima tidak kooperatif dalam mengembalikan uang agar kasus tersebut dapat dibawa ke ranah hukum.⁶⁰ Untuk kasus salah verifikasi data nasabah bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu, jika terbukti bahwa bank melakukan kesalahan maka segala bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah menjadi tanggungjawab bank. Bank juga akan memberikan sanksi

⁵⁹ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2 Juli 2021 Jam 09.00 WIT

⁶⁰ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2 Juli 2021 Jam 09.00 WIT

administratif kepada customer service yang melakukan kesalahan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam Bank BNI⁶¹

7. Beberapa Kasus Yang Terjadi Di BNI Cabang Jayapura

Terdapat beberapa kasus yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir dan telah diselesaikan secara langsung oleh pihak BNI Jayapura. Kasus yang paling banyak terjadi berkaitan dengan masalah non-teknis yang terjadi karena kelalaian nasabah maupun pihak bank. Berikut beberapa contoh kasus yang terjadi di BNI Cabang Jayapura

a. Kasus Salah Transfer Antar Nasabah BNI

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Meiske sebagai salah satu nasabah yang pernah mengalami kasus salah transfer antar nasabah BNI, berdasarkan keterangan yang diperoleh dari wawancara dengan Ibu Meiske di BNI Jayapura. Diketahui bahwa kasus Ibu Meiske terjadi sekitar 1 tahun yang lalu saat ingin mengirimkan uang sebesar Rp.1.500.000 (Satu juta lima ratus ribu rupiah) ke salah satu kerabat. Ketika kasus tersebut terjadi Ibu Meiske memilih langsung datang ke Bank BNI Jayapura tanpa melakukan tindakan awal dengan menghubungi pihak *call center* karena Ibu Meiske sulit terhubung langsung dengan petugas *call*

⁶¹ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2 Juli 2021 Jam 09.00 WIT

center karena sistem yang sering sibuk. Menurut Ibu Meiske laporan akan lebih cepat di tangani apabila langsung melapor ke pihak bank karena *call center* sering sibuk. Pelayanan BNI Jayapura dalam menindaklanjuti kasus tersebut sangat cepat karena langsung ditindaklanjuti saat laporan dibuat namun pengembalian uang berlangsung agak lama hingga 1 bulan lebih sejak laporan di proses pihak bank.⁶²

b. Kasus Salah Verifikasi Data Nasabah *M-banking*

Dalam kasus yang terjadi nasabah yang tidak dapat mengakses *mobile banking* melakukan laporan kepada pihak *customer service* via telephone dan meminta *customer service* bank untuk langsung mengganti data-data pribadi milik nasabah seperti nomor telephone yang terdaftar dalam aplikasi *mobile banking*.

Konfirmasi dengan Ibu Yati sebagai nasabah yang mengalami kasus tersebut kesalahan pihak bank dalam melakukan verifikasi data mengakibatkan layanan *mobile banking* terblokir dan tidak dapat digunakan. Saat datang langsung ke BNI Jayapura pihak nasabah baru mengetahui bahwa data-data pribadi milik nasabah telah diganti secara sepihak oleh bank. Dari hasil wawancara diketahui juga

⁶² Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Meiske di Bank BNI Jayapura Pada Hari Rabu 14 Juli 2021 Jam 11.00 WIT

bahwa pihak nasabah tidak pernah melakukan laporan via telephone.⁶³

c. Kasus Salah Input Saldo Rekening Nasabah

Kelalaian dalam menginput saldo rekening nasabah dapat terjadi karena kelalaian teller bank dalam melakukan input saldo nasabah yang mengakibatkan terjadi pengurangan saldo nasabah dan mempersulit nasabah dalam melakukan transaksi melalui *m-banking*.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sесilia selaku nasabah yang mengalami kasus tersebut, kelalaian teller bank ketika melakukan input saldo rekening mengakibatkan pengurangan saldo pada rekening nasabah. Berkurangnya saldo rekening tersebut mempersulit nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan listrik dan melakukan transfer karena saldo rekening tidak sesuai dengan jumlah uang yang dibutuhkan. Nasabah merasa dirugikan karena terhambatnya transaksi dan harus menunggu pihak bank selama 10 hari kerja untuk menyelesaikan kasus tersebut. Selama proses penyelesaian pengaduan dilakukan pihak nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui *m-banking* karena terus-menerus

⁶³ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Yati di Bank BNI Jayapura Pada Hari Rabu 14 Juli 2021 Jam 11.00 WIT

mengalami kegagalan transaksi, hal ini menghambat pihak nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara online.⁶⁴

8. Hasil Wawancara Dengan Pihak Bank

a. Untuk Kasus Salah Transfer Antar Nasabah BNI

Kesalahan dalam transaksi dapat terjadi antar nasabah BNI yang dapat terjadi karena kelalaian nasabah saat melakukan transaksi. Kesalahan transfer dapat terjadi karena nasabah pengirim terburu-buru dan tidak mengecek ulang nomor rekening tujuan, hambatan dalam menyelesaikan kasus seperti ini biasanya muncul ketika nasabah yang menerima uang salah transfer tersebut tidak melapor dan telah mengambil uang tersebut, jika hal ini terjadi bank akan memblokir rekening nasabah yang menerima uang salah transfer tersebut dan laporan dapat dilanjutkan oleh pihak Bank selaku penyelenggara sistem transaksi elektronik.⁶⁵

b. Untuk Kasus Salah Verifikasi Dara Nasabah

Menurut Pak Ronny Sung selaku Kepala Bidang Pemasaran Bisnis *m-banking* BNI memiliki sistem keamanan yang tinggi karena hanya terhubung berdasarkan jenis perangkat

⁶⁴ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Sesil Nasabah Bank BNI Jayapura Pada Hari Selasa 16 November 2021

⁶⁵ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2 Juli 2021 Jam 09.00 WIT

telephone yang terdaftar dan memiliki *double password* berbeda untuk login dan saat melakukan transaksi, dengan adanya sistem keamanan dan konfirmasi password *mobile banking* BNI memiliki sistem keamanan yang tinggi sehingga permasalahan yang terjadi dalam menggunakan *mobile banking* BNI adalah masalah-masalah non teknis yang terjadi karena kelalaian nasabah maupun pihak bank dan salah satu contoh kasus yang paling berisiko dalam kesalahan dalam memverifikasi data.

Pak Ronny menjelaskan bahwa melakukan verifikasi data via telephone adalah hal yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada, namun dalam kasus ini *customer service* yang bertugas adalah pegawai baru sehingga langsung melakukan perubahan terhadap data-data pribadi nasabah tanpa melakukan konfirmasi atau pengecekan terlebih dahulu. Bank BNI Jayapura akan memperbahuri dan memvalidasi data-data pribadi milik nasabah serta memberikan sanksi administratif kepada pihak teller yang melakukan kesalahan dalam memverifikasi data nasabah

c. Untuk Kasus Salah Input Saldo Nasabah

Seperti kasus salah verifikasi data nasabah, kasus salah input saldo juga merupakan masalah non teknis yang terjadi karena *human error* sehingga pihak bank akan melakukan

pemulihan data dan memberikan sanksi administratif kepada teller yang melakukan kesalahan, Pak Ronny Sung menjelaskan bahwa dalam terjadinya kelalaian teller ketika salah menginput saldo nasabah, Pihak Bank akan berkordinasi dengan bagian IT dari bank BNI untuk melakukan pengecekan transaksi dan validasi data-data pribadi nasabah yang melakukan transaksi. Pengecekan akan dilakukan secepat mungkin terhitung saat laporan nasabah dibuat dan diberikannya nomor laporan pengaduan kepada nasabah.⁶⁶Jangka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemulihan terhadap data-data transaksi nasabah minimal 5 hari kerja terhitung sejak dikeluarkannya nomor pengaduan nasabah.⁶⁷

B. Pembahasan

1. Pengaturan Tanggungjawab Bank

- a. Dalam Hal Terjadinya Salah Transfer Antar Bank

1 angka 2 UU Transfer Dana menyebutkan bahwa

“Penyelenggara Transfer Dana, yang selanjutnya disebut

⁶⁶ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

⁶⁷ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

Penyelenggara, adalah Bank dan badan usaha berbadan hukum. Indonesia bukan Bank yang menyelenggarakan kegiatan Transfer Dana”.⁶⁸

Pasal 56 UU Transfer Dana yang mewajibkan pihak penyelenggara atau yang mengendalikan sistem transaksi untuk melakukan pembatalan atau pembaharuan.

Pasal 78 UU Transfer Dana menyatakan bahwa: Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana yang menimbulkan kerugian pada Pengirim Asal atau Penerima, Penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan Sistem Transfer Dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana tersebut.

Dalam Pasal 15 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan selanjutnya disebut (POJK 18 2018) (1) “PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.” Pasal 16 (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari

⁶⁸ Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang, Transfer Dana Pasal 1 angka 2. Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-3-tahun-2011-tentang-transfer-dana.aspx>, 5 Juli 2021

kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan/atau ayat (4) diterima secara lengkap.⁶⁹ Dalam hal terjadinya keterlambatan penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 16 ayat (4) POJK 2018 menyebutkan bahwa:

“Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.”⁷⁰

b. Pengaturan Tanggungjawab Bank Dalam Hal Terjadinya Salah Verifikasi Data Nasabah

Pasal 1 angka 28 UU Perbankan menyebutkan bahwa

“Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya”. Menjaga kerahasiaan data nasabah adalah salah satu tanggungjawab bank sebagai pihak penyedia layanan dan jasa hal ini disebutkan secara khusus dalam Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan “Bank Wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan

⁶⁹ *Ibid.* POJK Nomor 18 Tahun 2018 Pasal 16 Diakses dari:

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK%2018-2018%20%281%29.pdf> 5 Juli 2021

⁷⁰ *Ibid.* Pasal 16 Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK%2018-2018%20%281%29.pdf>. 5 Juli 2021

simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44, dan Pasal 44A.”⁷¹

Pasal 16 (1) UU ITE menyebutkan bahwa “Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan

⁷¹ *Op.Cit.* Undang-undang Perbankan Pasal 40. Diakses dari: Diakses dari: <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. 20 Mei Maret 2021

e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.⁷²

c. Pengaturan Tanggungjawab Bank Dalam Hal Salah Input Saldo Nasabah

Salah input saldo nasabah berkaitan dengan kewajiban bank untuk menjamin kerahasiaan bank sesuai dengan Pasal 28 UU Perbankan dan Pasal 40 UU Perbankan, sehingga dalam kasus tersebut bank telah lalai dalam menjalankan kewajiban menjaga kerahasiaan bank. Sebagai pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya Bank juga wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah dalam menggunakan layanan dan jasa bank sesuai ketentuan Pasal 19UUPK, sebagai layanan transaksi elektronik penggunaan mobile banking juga di dasarkan pada UUIITE sehingga jika sesuai ketentuan pasal 16 UUIITE Bank selaku penyedia jasa dan layanan harus menjamin keamanan bertransaksi nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking*

⁷² *Op.Cit* Pasal 16 Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Pasal 16). Diakses dari: https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/555/t/undangundang+nomor+19+tahun+2016+tanggal+25+november+2016. 28 Februari 2021

2. Pelaksanaan Tanggungjawab Bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*

a. Dalam Hal Terjadinya Salah Transfer

Pelaksanaan tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking* dilakukan dengan menyediakan sarana pengaduan terhadap nasabah dan menangani permasalahan yang dialami nasabah sesuai dengan ketentuan hukum dan standar operasional Bank BNI yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kasus salah transfer yang terjadi di BNI Jayapura, pengaduan nasabah dapat dilakukan secara lisan dengan langsung datang ke BNI Jayapura. proses penyelesaian pengaduan nasabah berlangsung hingga 1 bulan tanpa adanya pemberitahuan kepada nasabah baik secara lisan maupun tertulis tentang perkembangan pengaduan nasabah. Bank BNI Jayapura tidak menjalankan kewajiban penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan prosedur yang diatur melalui POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014.

. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kasus salah transfer antar nasabah bank BNI Ruko Jayapura, unsur kesalahan ada pada pihak nasabah sehingga bank sebagai pihak

penyelenggara layanan dan jasa hanya bertanggungjawab untuk menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan sehingga jika uang salah transfer telah digunakan atau tidak dikembalikan oleh nasabah penerima maka nasabah pengirim harus membuat laporan tertulis secara hukum. Sesuai ketentuan Pasal 56 UU Transfer Dana jika terjadi salah transfer maka Bank sebagai pihak penyelenggara pengirim diwajibkan untuk segera memperbaiki masalah tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan, disebutkan juga dalam Pasal 78 UU Transfer Dana yang menyatakan bahwa “Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian kepada pengirim asal atau penerima, penyelenggara atau pihak dan atau pihak lain yang mengendalikan sistem Transfer Dana, maka laporan dilakukan oleh Bank sebagai pihak yang mengendalikan sistem transfer dana tersebut.

b. Dalam Hal Terjadinya Salah Verifikasi Data Nasabah

Kasus salah verifikasi yang terjadi kepada nasabah adalah bentuk kelalaian pihak bank karena terjadinya kekeliruan kepada pihak teller yang mengakibatkan *mobile banking* milik nasabah terblokir. Dalam kasus seperti ini Bank akan bertanggungjawab dengan melakukan pemulihan data-data

pribadi milik nasabah dan memberikan sanksi kepada pihak teller yang lalai, jika terdapat kerugian materiel maka pihak bank akan bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan syarat dan ketentuan yang berlaku kasus tersebut adalah masalah non teknis yang terjadi karena *human error*, faktor utama nya karena pihak nasabah yang malas datang langsung ke bank dan hanya melakukan laporan via telephone.

Mengenai kewajiban ganti rugi berdasarkan penelitian terhadap kasus kerugian yang dialami nasabah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 19 UUPK “Pelaku usaha untuk bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁷³ Bentuk ganti rugi yang diberikan pihak bank kepada nasabah adalah dengan melakukan pemulihan data-data pribadi milik nasabah, dan memberikan sanksi administratif kepada *customer service* yang telah melakukan kesalahan dalam verifikasi data⁷⁴

⁷³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>. 25 April 2021

⁷⁴ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

c. Dalam Hal Terjadinya Salah Input Saldo Nasabah

Seperti kasus salah verifikasi data nasabah, kasus salah input saldo juga merupakan masalah non teknis yang terjadi karena *human error* sehingga pihak bank akan melakukan pemulihan data dan memberikan sanksi kepada teller yang melakukan kesalahan, Pak Ronny Sung menjelaskan bahwa dalam terjadinya kelalaian teller ketika salah menginput saldo nasabah, Pihak Bank akan berkordinasi dengan bagian IT dari bank BNI untuk melakukan pengecekan transaksi dan validasi data-data pribadi nasabah yang melakukan transaksi. Pengecekan akan dilakukan secepat mungkin terhitung saat laporan nasabah dibuat dan diberikannya nomor laporan pengaduan kepada nasabah.⁷⁵ Jangka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemulihan terhadap data-data transaksi nasabah minimal 5 hari kerja terhitung sejak dikeluarkannya nomor pengaduan nasabah.⁷⁶

Dalam Pasal 29 ayat 4 UU Perbankan menyebutkan bahwa “Untuk kepentingan nasabah, Bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang

⁷⁵ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

⁷⁶ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bapak Ronny Sung Kepala Bidang Pemasaran Bisnis Bank BNI Jayapura Pada Hari Jumat 2Juli 2021 Jam 09.00 WIT

dilakukan melalui bank”⁷⁷. Berdasarkan Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan salah satu hak nasabah adalah untuk mengetahui risiko dalam melakukan transaksi melalui bank, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Ronny Sung penjelasan bank terkait risiko dalam melakukan transaksi melalui bank terbatas pada risiko-risiko yang terjadi karena faktor-faktor diluar kelalaian bank seperti *human error*. Ketentuan Pasal 29 ayat 4 UU Perbankan tidak menjelaskan lebih rinci mengenai risiko-risiko yang harus bank jelaskan terhadap nasabah sehingga pihak bank hanya memberikan informasi secara tertulis melalui brosur yang disediakan bank atau secara lisan melalui penjelasan pihak bank mengenai risiko-risiko teknis seperti masalah jaringan atau kesalahan pada sistem. Sehingga pihak nasabah tidak mendapatkan informasi mengenai risiko-risiko yang terjadi karena *human error*.

Tanggungjawab bank terhadap nasabah dalam kasus tersebut dengan melakukan investigasi melalui bagian Teknik Informasi karena berkaitan dengan ketentuan Pasal 40 UU Perbankan mengenai kerahasiaan data nasabah, Saldo rekening milik nasabah hanya dapat diakses oleh pihak-

⁷⁷ Undang-undang Perbankan, Pasal 29 Ayat (4). Diakses dari: <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. 12 April 2021

pihak tertentu. Jika dalam investigasi terbukti bahwa hal tersebut terjadi karena *human error* pihak bank akan memberikan peringatan terhadap teller bank agar selalu *double checking* melakukan input data saldo milik nasabah agar tidak terjadi kesalahan yang sama.

3. Hambatan- hambatan yang dialami bank dalam pelaksanaan tanggungjawab terhadap nasabah pengguna *mobile banking*

a. Hambatan dari Pihak Bank

- 1) *Call center* BNI yang sulit dihubungi sehingga mempersulit nasabah untuk melakukan pengaduan tahap awal melalui call center
- 2) Kurangnya komunikasi antar *customer service* dan nasabah perihal proses penyelesaian pengaduan kasus yang diajukan sehingga nasabah tidak mengetahui jalannya proses pengaduan
- 3) Bank tidak memberikan surat atau pemberitahuan lisan kepada nasabah apabila dibutuhkan nya tambahan waktu diluar dari prosedur kerja yang ada untuk menyelesaikan pengaduan nasabah.
- 4) *Human error* yang dapat terjadi pada teller bank ketika menjalankan tugas dalam menginput data transaksi maupun validasi data pribadi milik nasabah.

5) Informasi mengenai risiko melakukan transaksi melalui bank hanya terbatas pada risiko-risiko yang terjadi karena masalah teknis, Bank tidak menjelaskan risiko-risiko yang berkaitan dengan *human error*

b. Hambatan dari Pihak Nasabah

- 1) Minim nya kesadaran nasabah untuk langsung datang ke bank dan membuat laporan sehingga mempersulit pihak bank untuk melakukan pengecekan
- 2) Kurangnya komunikasi antar nasabah dan pihak bank sehingga penyelesaian pengaduan dapat berlangsung lebih lama karena proses verifikasi dan validasi data pribadi nasabah yang terhambat
- 3) Tingkat kesabaran nasabah yang berbeda-beda dalam menunggu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga sering terjadinya laporan berulang yang dilakukan nasabah. laporan yang diajukan berulang kali oleh nasabah melalui *call center* maupun datang langsung ke bank menghambat pihak bank dalam menyelesaikan pengaduan.

c. Hambatan Pengaturan Hukum

Karena belum adanya Pengaturan Pemerintah yang mengatur secara khusus mengenai tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking*, sehingga nasabah pelaksanaan tanggungjawab bank hanya dilakukan secara umum dan membatasi pemberian kerugian terhadap kerugian yang bersifat materiel.

