

**Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna *Internet Banking*  
Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta  
(Studi Kasus *Phishing*)**

Oleh:

**Yosua Ananda Hasian<sup>1</sup>, Hartono Hadisuprpto, S.H.<sup>2</sup>**

**Intisari:**

*Internet Banking* adalah suatu layanan produk dan jasa perbankan yang menggunakan kecanggihan teknologi internet, di mana nasabah penggunaannya dapat melakukan kegiatan perbankan (pembayaran, pembelian, transfer dana, dan lain-lain) dengan lebih mudah, fleksibel, dan efisien. Akan tetapi, penggunaan teknologi dalam perbankan tersebut, kurang didukung oleh perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan jasa *Internet Banking* karena peraturan perundang-undangan yang ada dirasa belum mampu melindungi nasabah secara menyeluruh dari berbagai risiko yang dapat terjadi dan merugikan nasabah tersebut. Oleh karena itu, Penelitian Hukum ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana bentuk implementasi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta (Studi Kasus Phishing).

Penelitian hukum ini bersifat yuridis-empiris yang menggabungkan penelitian kepustakaan dengan penelitian lapangan untuk menjawab masalah-masalah hukum. Dalam penelitian kepustakaan, tinjauan yuridis dilakukan pada undang-undang, peraturan dan didukung dengan tinjauan literatur pada buku, jurnal dan makalah yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan hukum perbankan. Selain itu, Penelitian lapangan dilakukan dengan wawancara kepada narasumber dan narasumber dari pihak PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Thamrin. Data kemudian diolah dengan metode deskriptif- kualitatif untuk kemudian disimpulkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Penulis menyimpulkan bahwa bank (melalui klausula baku dan program edukasi), undang-undang perbankan dan undang-undang perlindungan konsumen masih kurang dalam melindungi nasabah pengguna layanan jasa *Internet Banking* Mandiri dari kasus *phishing* yang terjadi. Dari kesimpulan tersebut, Penulis memberikan saran agar Pihak Bank pada umumnya atau PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. pada khususnya selaku Penyelenggara layanan jasa *Internet Banking*, sebaiknya lebih memperkuat sistem keamanan layanan jasa *Internet Banking* Mandiri serta lebih konsisten dalam menginformasikan atau mengedukasi nasabahnya terkhusus nasabah pengguna layanan jasa *Internet Banking* Mandiri, agar nasabah dapat mengerti mengenai kasus *Phishing* yang mungkin dapat terjadi dalam penggunaan layanan jasa *Internet Banking* Mandiri.

Kata Kunci: Hukum Perbankan, *Internet Banking*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Pelaksanaan, Perlindungan Hukum, Pertanggungjawaban.

<sup>1</sup> Mahasiswa Bagian Hukum Dagang, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Bagian Hukum Dagang, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

*Legal Protection of Customers Using Internet Banking*

*At PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta*

*(Case Study of Phishing)*

By:

*Yosua Ananda Hasian<sup>3</sup>, Hartono Hadisuprpto, S.H.<sup>4</sup>*

*Abstract:*

*Internet Banking is a particular service of banking products and services using internet technology, where the customers can do banking activities (payment, purchase, funds transfer, and others) easier, more flexible, and efficient. However, technology users on banking, are poorly supported by legal protection of customers who using Internet Banking because the existed regulations considered unable to completely protect the customers from various risks that can be happened and harm the customers. Therefore, this Legal Research aims to analyze the implementation of legal protection of customers that use Internet Banking at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jakarta (Case Study of Phishing).*

*This legal research is juridical-empirical research that combine literature research with field research to answer legal issues. In the literature research, judicial review carried on the laws, regulations and supported by a review of literature on the books, journals and papers related to the law of customers' protection and banking law. Moreover, field research was conducted by interviewing informants and respondents from the PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Branch Jakarta Thanmrin. Then the data were processed with qualitative descriptive method for later to be concluded.*

*Based on the result of this research, the authors concluded that the bank (through a standard clause and education program), banking law and the law of protection of customers are still lacking on protecting the customers who use Mandiri Internet Banking from phishing case happened. From the conclusion, the authors giving an advice that the Bank's Party in general or PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. in particular especially as the Organizer of Mandiri Internet Banking services, should strengthen the security system of Mandiri Internet Banking services and also to be more consistent on informing or educating the customers especially those who use Mandiri Internet Banking, so that the customers can understand case regarding Phishing that might be happened on Mandiri Internet Banking services.*

*Keywords: Banking Law, Internet Banking, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Execution, Legal Protection, Accountability.*

---

<sup>3</sup> Student of Business Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University

<sup>4</sup> Lecture of Business Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University