

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS

KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

SKRIPSI



Oleh:

RAVIRDA EVI PUSPITASARI

No. Mahasiswa: 20410467

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS

KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

SKRIPSI



Oleh:

RAVIRDA EVI PUSPITASARI

No. Mahasiswa: 20410467

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS
KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh Gelar
Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

RAVIRDA EVI PUSPITASARI

No. Mahasiswa: 20410467

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 23 Desember 2024



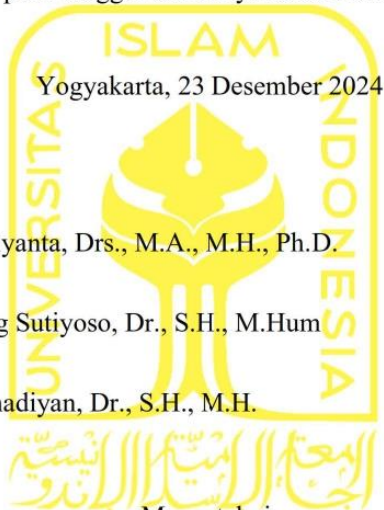
Yogyakarta, 24 November 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D.



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS



Yogyakarta, 23 Desember 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D.
2. Anggota : Bambang Sutiyoso, Dr., S.H., M.Hum
3. Anggota : Inda Rahadiyan, Dr., S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.

NIK. 014100109

HALAMAN MOTTO



“...Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Seungguhnya Allah itu Maha Melihat akan hamba-hamba-nya”

(Q.S Al-Ghafir: 44)

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S Al-Insyirah (6-8))

“Despite everything, this too shall pass”

(Filsuf)

“I hope our wisdom will grow with our power and teach us that the less we use our power, the greater it will be”

(Thomas Jefferson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

*Diri saya sendiri Ravirda Evi Puspitasari yang tidak menyerah dan mampu
berjuang;*

Bapak dan Ibu tercinta;

*Kakak dan Keluarga besar yang selalu mendukung, memberikan motivasi, dan
mendoakan penulis;*

*Dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis, sehingga
dapat menyelesaikan skripsi ini;*

Sahabat dan teman seperjuangan yang berjasa dalam hidup penulis;

Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Terimakasih

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Ravirda Evi Puspitasari
2. Tempat Lahir : Wonosobo
3. Tanggal Lahir : 8 Mei 2001
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Jl. Nglanjaran No.19, Candirejo, Sardonoharjo,
Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55581
- Alamat Asal : Jl. KH. Abdurrahman Wahid, Sentral, Kalianget,
Kec. Wonosobo. Kab. Wonosobo, Jawa Tengah
56319
7. E-mail : ravirdaa@gmail.com
8. Identitas Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Dhomaeri, S.E.
Pekerjaan : Wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Wasilah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SD Negeri 2 Wonosobo
 - b. SMP : SMP Negeri 2 Wonosobo
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Wonosobo

10. Pencapaian : Juara 1 SMA Bola Basket (Tingkat Kabupaten)

Yogyakarta, 25 November 2024

Yang bersangkutan,

(Ravirda Evi Puspitasari)

NIM : 20410467

SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ravirda Evi Puspitasari

No. Mahasiswa : 20410467

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS
KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA.**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil) bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”.
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh Pimpinan Fakultas. Apabila tanda-tanda plagiat disinyalir atau terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan dalam kondisi sehat jasmani dan rohani dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 9 November 2024

Yang memberikan pernyataan



(Ravirda Evi Puspitasari)
NIM : 20410467

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur atas rahmat, karunia, dan hidayah yang telah diberikan Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir berupa skripsi dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam penulis haturkan kepada Baginda Rasulullah SAW keluarga, sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi persyaratan akademis agar mendapatkan gelar Strata 1 (S1) Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Skripsi dengan judul berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Atas Kesalahan Dalam Transfer Dana” adalah hasil dari perenungan, dedikasi, dan perjuangan penulis selama bertahun-tahun di dunia perkuliahan. Penulis menyadari bahwa dalam setiap langkah perjalanan ini, banyak pihak yang turut serta memberikan kontribusi besar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M. Hum;

3. Bapak Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D., selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan hati;
4. Kepada Bapak dan Ibu penulis terima kasih telah memberi dukungan, doa, arahan, serta telah mengorbankan banyak hal baik secara moral, materiil, maupun immateriil sepanjang pendidikan penulis. Tanpa doa, ucapan semangat, dan kasih sayang mereka, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Kakak saya, yang selalu mendoakan, menemani, mendukung dalam segala hal, dan memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan sarjana hukum ini;
6. Sahabat saya Aureliqa, Nafisa, Rysa, Alvina, Amanda, Yanis, Shafira, Shinta, Lala, dan Irga yang sudah menemani dan menghibur penulis dari putih abu hingga sekarang. Terima kasih atas bantuan, dukungan, doa, dan menerima segala keluh kesah selama proses penyusunan tugas akhir ini;
7. Kepada teman seperjuangan selama perkuliahan yaitu Maharani, Cintya, Ica, dan Rossy. Terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberi dukungan, semangat, dan senantiasa direpotkan penulis dalam pengerjaan skripsi ini;
8. Kepada Amalia dan Aldi yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, dan menerima segala keluh kesah selama proses penyusunan tugas akhir ini;
9. Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang, berusaha keras dan memilih untuk tidak menyerah sesulit apapun dalam membuat tugas akhir ini dengan sepenuh hati, pikiran serta tenaga;

10. Semua pihak yang telah memberikan motivasi secara moril yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis mendoakan semoga amal ibadah Bapak/Ibu/Teman/Saudara, mendapat imbalan anugerah dari Allah SWT. Akhir kata, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat terbuka untuk diberikan kritik dan saran dari para pembaca serta penulis berharap semoga nilai positif dari penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 25 November 2024

Yang bersangkutan,

(Ravirda Evi Puspitasari)

NIM : 20410467

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Tujuan Penelitian.....	8
4. Manfaat Penelitian	8
5. Orisinalitas Penelitian	9
6. Tinjauan Pustaka	11
7. Metode Penelitian.....	16
8. Sistematika Penelitian	19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, BANK, NASABAH, DAN TRANSFER	21
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	21
B. Tinjauan Umum tentang Perbankan.....	27
C. Tinjauan Umum tentang Nasabah.....	35
D. Tinjauan Umum tentang Transfer	42
E. Perlindungan Konsumen / Nasabah dalam Hukum Islam	48
BAB III ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH ATAS TERJADINYA KESALAHAN TRANSFER DANA	52
A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Terjadinya Kesalahan Transfer Dana	52
B. Pertanggungjawaban Bank Terhadap Uang Nasabah yang Salah Transfer	66
BAB IV PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTKA	83

ABSTRAK

Penelitian ini membahas terkait dengan perlindungan nasabah bank atas terjadinya kesalahan transfer dana yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri yang berangkat dari banyaknya kasus kesalahan alokasi transfer dana atau yang sering disebut salah transfer yang dilakukan oleh nasabah. Sehingga tentunya perlu adanya suatu peraturan yang mengatur mengenai transfer dana. Penelitian ini kemudian bertujuan untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank terkait kesalahan transfer dana yang dilakukan nasabah itu sendiri, yang menyebabkan pada kerugian yang dialami dan diderita oleh nasabah terkait. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab bank atas kasus kesalahan transfer dana yang dilakukan oleh nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif yang didukung data empiris, dengan menggunakan data sekunder berupa penelitian kepustakaan dan didukung data wawancara dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan dan wawancara narasumber. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi pustaka dan dokumen serta mengkaji buku-buku literatur, jurnal hukum, mengutip peraturan perundang-undangan dan wawancara narasumber. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dihasilkan terdapat suatu kesimpulan yaitu, Kesalahan transfer yang dilakukan oleh nasabah secara tidak sengaja tidak dapat dijadikan alasan bagi bank untuk mengabaikan tanggung jawabnya. Sebagai institusi keuangan, bank memiliki kewajiban melindungi hak-hak nasabah atas dana yang disimpan atau ditransfer melalui layanannya. Tanggung jawab bank mencakup penyediaan layanan pengaduan, melakukan investigasi terhadap masalah yang terjadi, dan membantu nasabah dalam mencari solusi untuk mengatasi kerugian yang dialami oleh nasabah.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Transfer Dana

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi di era modern saat ini berkembang dengan sangat pesat, memberikan kemudahan bagi kita untuk menjalankan berbagai aktivitas secara cepat dan tepat tanpa terikat oleh batasan geografis. Perkembangan ini juga membawa perubahan signifikan pada pola perilaku masyarakat secara global, memengaruhi berbagai aspek kehidupan sosial, termasuk dalam sektor layanan perbankan.¹

Bank sebagai perantara keuangan merupakan sebagai pihak yang menerima dana masyarakat dalam bentuk deposito dan tabungan sebelum menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Selain itu, bank dianggap sebagai bisnis yang berfungsi berdasarkan kepercayaan dari masyarakat umum, terutama mereka yang menyimpan uang. Jika bank ingin terus beroperasi dan memberikan manfaat bagi dirinya sendiri dan nasabahnya, bank harus benar-benar menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat.

Pesatnya perkembangan sektor perbankan berdampak pada meningkatnya minat masyarakat untuk memahami berbagai hal terkait perbankan. Hal ini tercermin dari beragam layanan dan aktivitas yang dikelola oleh lembaga perbankan. Jasa-jasa perbankan terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan fasilitas keuangan yang semakin

¹ Rizki Akbar Maulana, Perlindungan Yuridis Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Penggunaan Elektronik Banking (*E-Banking*), *Jurnal Hukum De'rechtsstaat*, Volume 7 No. 2, 2021, hlm. 164

kompleks dan bervariasi. Perkembangan ini juga didukung oleh kemajuan teknologi elektronik, komunikasi, informasi, serta pengaruh globalisasi. Akibatnya, peran sektor perbankan menjadi semakin penting bagi berbagai lapisan masyarakat. Saat ini, lembaga perbankan memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, bahkan aktivitas perbankan menjadi faktor kunci dalam menentukan kemajuan sebuah negara.²

Sebagai institusi yang berperan sebagai penggerak perekonomian dan pembangunan negara, perbankan memegang peran penting dalam memfasilitasi berbagai transaksi keuangan masyarakat. Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menjadi perantara bagi pelaku bisnis, sektor swasta, pemerintah, dan masyarakat umum, sekaligus tempat penyimpanan dana serta penyelesaian berbagai transaksi moneter. Dana yang dihimpun oleh bank dapat didistribusikan kembali kepada masyarakat melalui layanan kredit. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan perbankan lain yang dibutuhkan oleh masyarakat umum.³ Bank berkontribusi dalam mempermudah penyimpanan dana secara aman, mendukung kelancaran transaksi keuangan, dan menyediakan sarana untuk berinvestasi. Untuk menarik dan melayani nasabah, bank terus meningkatkan fasilitas dan kenyamanan dalam berbagai layanan, termasuk kemudahan dalam memindahkan dana atau melakukan transfer dana.

Inovasi terbaru dalam perbankan banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dari luar negeri, serta dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti berbagai

² Wildan Revandra P, *Tanggung Jawab Mutlak: Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan Transfer Dana Jika Terjadi Kesalahan*, Vol. 17, 2022, hlm. 7

³ Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 15.

produk dan layanan yang ditawarkan kepada pemegang kartu. Salah satu pelayanan jasa keuangan yang sering dilakukan adalah terkait transfer dana, kegiatan ini adalah memindahkan atau mengirimkan sejumlah dana dari rekening pengirim ke rekening penerima yang dikehendaki. Kemudahan akses transfer dana ini dibuktikan dengan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, yaitu transfer dana dapat dilakukan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) yang dapat ditemukan tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia, ataupun menggunakan internet banking, mobile banking yang dapat langsung diakses menggunakan telepon seluler nasabah. Layanan ini juga menjadi salah satu yang paling diminati oleh nasabah dalam aktivitas perbankan mereka. Pengiriman atau pemindahan uang melalui bank menggunakan layanan transfer memberikan banyak manfaat, baik bagi bank maupun nasabahnya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika layanan transfer sangat disukai oleh masyarakat karena memudahkan berbagai macam keperluan.⁴

Kegiatan transfer dana terus mengalami perkembangan dan digunakan untuk berbagai kebutuhan nasabah karena menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Pemanfaatan teknologi informasi telah mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Dengan kemajuan teknologi di dunia perbankan, transfer dana kini dapat dilakukan melalui mekanisme elektronik, seperti menggunakan perangkat seluler dan internet. Dengan fitur-fitur canggih

⁴ Suwiknyo Dwi, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, hlm.165

yang tersedia, saat ini nasabah dapat melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan secara online tanpa perlu datang dan mengantri di bank atau ATM.

Inovasi layanan melalui penggunaan teknologi informasi telah mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Namun, seiring perkembangannya, layanan perbankan digital juga membawa risiko yang harus dihadapi oleh bank.⁵ Kendati dibalik adanya kemudahan yang diberikan oleh perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini juga dapat menyebabkan terjadinya kelalaian, terutama dalam proses transfer dana. Kesalahan transfer dana bisa terjadi akibat kesalahan dari pihak pemilik dana terhadap penerima dana, baik melalui ATM, setor tunai, maupun *e-banking*. Kesalahan transfer dana sering dialami oleh masyarakat karena berbagai faktor, seperti kesalahan alokasi, keterlambatan, atau masalah teknis dalam sistem perbankan.

Kelalaian tersebut memang menjadi risiko yang harus ditanggung oleh nasabah. Namun, sebagai lembaga yang mengutamakan kenyamanan nasabah, bank tidak serta merta melepaskan tanggung jawabnya atas hal ini. Kesalahan transfer dana tidak hanya berdampak pada nasabah yang melakukan kesalahan, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya, seperti penerima transfer yang secara tidak sengaja menerima dana yang bukan hak miliknya. Situasi ini bisa menimbulkan sengketa dan konflik antara nasabah dan bank, serta memerlukan biaya dan waktu yang cukup besar untuk menyelesaikan masalah tersebut.

⁵ Tarigan, Darminto Hartono, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 1, Nomor 3, 2019, hlm. 294

Sebagai contoh kasus dapat dilihat pada Putusan Pengadilan Negeri Tulungagung No. 189/Pdt.P/2020/PNTlg., yang menegaskan bahwa bank tidak dapat menghindar dari tanggung jawab atas kesalahan transfer dana yang dilakukan oleh nasabahnya. Dalam kasus ini, seorang nasabah bank swasta melakukan kesalahan dengan mentransfer dana ke rekening yang salah akibat kurang teliti memeriksa nomor rekening tujuan. Meskipun kesalahan terjadi karena kelalaian nasabah, bank sebagai perantara dalam proses transfer tetap memiliki tanggung jawab. Oleh karena itu, nasabah mengajukan permohonan kepada pengadilan agar bank diminta untuk mendebet kembali dana yang telah salah ditransfer.

Pengaturan mengenai transfer dana di Indonesia, diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang mengatur tentang sistem transfer dana, perintah transfer dana, penyelenggara transfer dana, dan pengawasan transfer dana. Undang-undang ini dimaksudkan untuk menangani masalah yang berkaitan dengan transfer dana serta menetapkan pasal-pasal yang mengatur konsekuensi hukum bagi penyelenggara dan nasabah dalam kasus kesalahan transfer dana. Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1 ayat (1) dan Pasal 1 ayat (15) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menyatakan bahwa transfer dana dimulai dengan perintah transfer dari pengirim dan berakhir dengan penerimaan dana oleh penerima. Selain itu, dalam Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menetapkan bahwa penguasaan dana hasil

transfer oleh seseorang yang diketahui atau seharusnya diketahui bukan miliknya dapat dikenai sanksi pidana.⁶

Hukum perlindungan bagi nasabah atau konsumen adalah sebagai payung hukum yang saat ini sangat diperlukan dalam dunia bisnis, sehingga dengan adanya perlindungan atau payung hukum, para pihak yang terkait merasa nyaman dan aman. Tujuan dari adanya perlindungan hukum adalah untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konsumen, terutama dalam bertransaksi dengan lembaga keuangan seperti bank. Dengan adanya perlindungan hukum, nasabah merasa lebih percaya diri dan akan terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, bagi lembaga keuangan, perlindungan nasabah juga penting untuk menjaga kelangsungan bisnis mereka karena dapat mempertahankan kepercayaan nasabah dan menjaga kelangsungan bisnisnya. Pasalnya, tanpa konsumen, lembaga keuangan tidak akan bisa berkembang dan memberikan manfaat bagi masyarakat.⁷

Peraturan-peraturan disektor perbankan dapat dipelajari untuk melindungi nasabah. Pelaksanaan kegiatan usaha perbankan yang intensif antara nasabah dan pihak bank berpotensi menimbulkan berbagai masalah yang dapat mengakibatkan pelanggaran hak-hak nasabah sebagai konsumen bank.⁸ Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, masyarakat dapat merujuk pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Secara umum, masyarakat merasa bahwa

⁶ Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

⁷ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 36

⁸ Aad Rusyad Nurdin, "Kajian Perturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48, No. 2. 2023.

perundang-undangan di sektor perbankan sudah sesuai, yang dapat dilihat dari ketidakadaan perubahan yang signifikan.

Adanya perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi urgensi untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan sebagai bentuk layanan yang diberikan oleh bank (Putra, 2020), hal ini juga sesuai pada pasal 37 B angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan, “setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan” dan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa Konsumen berhak atas keamanan dan kenyamanan saat menggunakan barang atau jasa. Peraturan perbankan memang sudah mengatur perlindungan bagi nasabah, namun masih ada celah dalam perlindungan hukum, terutama bagi nasabah yang melakukan kesalahan transfer dana. Solusi yang sering ditawarkan pada kesalahan transfer dana hanya berfokus pada hukuman pemidanaan, bukan pada perlindungan bagi nasabah yang tidak sengaja melakukan kesalahan transfer. Padahal, nasabah yang melakukan kesalahan transfer juga berhak atas perlindungan hukum, terutama dalam hal pengembalian dana yang salah transfer.

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka Peneliti akan mengkaji lebih lanjut pentingnya perlindungan nasabah dalam transaksi perbankan dan dituangkan dalam skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA.”

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan kesalahan transfer dana?
2. Bagaimana tanggung jawab Bank dalam kasus nasabah yang melakukan kesalahan dalam transfer dana?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan kesalahan transfer dana.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Bank dalam kasus nasabah yang melakukan kesalahan dalam transfer dana.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan keilmuan dibidang perlindungan hukum dan penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk pengembangan pengetahuan dalam ilmu hukum, terutama pada hukum perbankan, pada khususnya terkait dengan kasus nasabah yang melakukan kekeliruan transfer dana.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat yang memiliki masalah yang serupa, sehingga dapat menjadi pengetahuan mereka dari penelitian ini, serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada nasabah bank yang melakukan kesalahan transfer dana.

3. Manfaat Pragmatis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi gelar sarjana strata 1 (S1) Ilmu Hukum di Universitas Islam Indonesia.

5. Orisinalitas Penelitian

Demi menyempurnakan penelitian ini penulis perlu memperhatikan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, sehingga penelitian ini terhindar dari unsur plagiasi baik berupa jurnal, skripsi sebelumnya atau buku yang berkaitan dengan judul diatas. Selain itu, penulis menggunakan sampel dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan tema yang sebanding dengan penelitian yang akan ditulis untuk memudahkan penelitian penulis dan memberikan perbandingan yang menyoroti keaslian penulis. Berikut penelitiannya yaitu:

No.	Nama Peneliti, Jenis Penelitian, Instansi, Tahun	Judul Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Istikhara Sabil Shaffitri, Skripsi, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2021	Akibat Hukum Bagi Penerima Uang Salah Transfer Akibat Kesalahan Teller Bank	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Istikhara berfokus pada perlindungan terhadap penerima dana hasil kesalahan transfer, sedangkan penelitian penulis ini lebih menyoroti perlindungan

			bagi nasabah bank yang melakukan kesalahan dalam transfer dana.
2.	Ni Made Febby Savitri, Jurnal, 2022	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan <i>E-Banking</i>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian yang penulis lakukan dengan jurnal tersebut. Perbedaannya terletak pada fokus permasalahan, di mana penelitian ini membahas kesalahan transfer yang dilakukan oleh nasabah, sementara jurnal tersebut hanya berfokus pada isu terkait <i>E-Banking</i> .
3.	Fona Aprilia Dwi Ningtyas, Jurnal, 2023	Perlindungan Hukum Nasabah Bank terhadap Kekeliruan Transfer Dana Akibat Kelalaian Bank	Perbedaan mendasar lainnya adalah pada jurnal tersebut, permasalahan berpusat pada kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, sedangkan penelitian ini menyoroti kesalahan yang dilakukan oleh nasabah.

6. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berdasarkan Pancasila sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada alinea ke-4 mencakup pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang didasarkan pada nilai-nilai ketuhanan, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan, dan keadilan sosial. Hak asasi manusia harus diakui dan dihormati, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial, dalam negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi tercapainya kesejahteraan bersama.

Pengertian perlindungan hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan hukum adalah perbuatan untuk menjaga dan melindungi subjek hukum, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁹ Dengan demikian perlindungan hukum didefinisikan sebagai tindakan yang menggunakan peraturan dan regulasi yang berlaku yang penggunaannya dapat dipaksakan dengan suatu hukuman bertujuan untuk melindungi subjek hukum.

Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara, yang didasarkan pada konsep *rechstaat* dan *rule of law*. Prinsip ini menekankan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber dari Pancasila. Sementara itu, prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah

⁹ Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*, Balai Pustaka Utama, Jakarta, 1989, hlm. 874.

bertumpu pada konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang berakar pada sejarah barat serta bertujuan untuk membatasi serta mengatur kewajiban masyarakat dan pemerintah. Tindakan hukum sepihak oleh pemerintah ini dapat mengakibatkan konsekuensi hukum. Keputusan sebagai instrumen hukum pemerintah dalam tindakan sepihak dapat menyebabkan pelanggaran hukum terhadap warga negara, terutama dalam rezim hukum modern di mana pemerintah memiliki kewenangan yang luas untuk campur tangan dalam kehidupan masyarakat. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum sangat penting bagi warga negara terhadap tindakan hukum pemerintah.¹⁰

2. Bank

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai badan usaha yang bertujuan untuk memberikan kredit dan layanan keuangan. Bank dapat memberikan pinjaman menggunakan modalnya sendiri, dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga, atau dengan cara mengedarkan alat pembayaran baru dalam bentuk uang.¹¹

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, disebutkan bahwa bank mencakup semua hal yang berkaitan dengan tentang bank, termasuk struktur kelembagaan, kegiatan usaha, serta prosedur dan proses dalam menjalankan operasinya. Bank memainkan peran penting yang sangat mempengaruhi jalannya perekonomian suatu

¹⁰ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 274

¹¹ O.P. Simorangkir, *Seluk Beluk Bank Komersial*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta, 1998, hlm.10.

negara. Karena perannya yang krusial, bank sering dianggap sebagai jantung perekonomian. Oleh karena itu, sektor perbankan menjadi sangat vital bagi keberlangsungan ekonomi di suatu negara.¹²

Jenis-jenis perbankan dapat diklasifikasikan berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, dan metode penentuan harganya. Berdasarkan fungsinya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dijelaskan bahwa perbankan terbagi menjadi Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat. Dari segi kepemilikan, bank dibagi menjadi bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, bank milik koperasi, dan bank milik asing. Berdasarkan statusnya, bank dikelompokkan menjadi bank devisa dan bank non-devisa. Sedangkan berdasarkan metode penentuan harganya, bank dapat dikategorikan menjadi bank konvensional dan bank syariah.¹³

3. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan, baik individu maupun perusahaan, yang memperoleh manfaat atau produk dan layanan dari sebuah bank yang meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, dan berbagai layanan jasa. Menurut Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, nasabah didefinisikan sebagai "pihak yang menggunakan layanan bank." Nasabah memainkan peran krusial dalam sektor perbankan, karena

¹² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 7

¹³ Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

dana yang mereka simpan di bank merupakan komponen utama dalam operasional bank untuk menjalankan kegiatan usahanya.¹⁴

Menurut Kasmir, nasabah adalah konsumen yang membeli atau memanfaatkan produk-produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.¹⁵ Terdapat pendapat lain dari Boediono yang menjelaskan bahwa nasabah merupakan individu yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian penuh dari organisasi yang berorientasi pada mereka, agar organisasi tersebut dapat bertahan dalam era persaingan kualitas yang semakin ketat.¹⁶

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah individu atau badan usaha (korporasi) yang menggunakan jasa bank yang memiliki rekening simpanan dan pinjaman, serta melakukan transaksi terkait simpanan dan pinjaman di sebuah bank.¹⁷

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan bank. Nasabah bank dapat dibagi menjadi beberapa kategori:

- a) Nasabah penyimpan adalah individu yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah tersebut.

¹⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 40 - 41

¹⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010, hlm. 7

¹⁶ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineke Cipta, Jakarta, 2003, hlm 35

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, hlm. 295

- b) Nasabah debitur adalah individu yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan, baik yang mengikuti prinsip syariah atau yang setara dengannya, berdasarkan perjanjian yang dibuat dengan bank.¹⁸

4. Transfer

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transfer berarti pindah atau beralih tempat.¹⁹ Dalam konteks perbankan, transfer uang berarti aktivitas bank yang memindahkan sejumlah dana sesuai perintah nasabah dari satu pihak ke pihak lain, baik di bank yang sama maupun di bank yang berbeda. Transfer juga bisa diartikan sebagai pemindahan dana dari rekening seorang nasabah ke rekening nasabah lain dengan cepat dan aman. Secara ringkas, transfer adalah layanan bank untuk mengirimkan dana dari satu cabang atau bank ke cabang atau bank lain atas permintaan nasabah, yang kemudian diterima oleh penerima di cabang atau bank tujuan.

Menurut Kasmir, transfer diartikan sebagai pemindahan dana dari satu rekening ke rekening lain dengan berbagai tujuan.²⁰ Sementara itu, menurut Jopie Yusuf menjelaskan bahwa pengiriman uang atau transfer adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk mengirim sejumlah uang, baik dalam bentuk rupiah maupun valuta asing, kepada pihak lain seperti perusahaan, lembaga, atau individu di suatu lokasi, baik di dalam maupun luar negeri, sesuai dengan permintaan pengirim.²¹

¹⁸ Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 17

¹⁹ Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*, Balai Pustaka Utama Jakarta, 1989, hlm. 1544

²⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Press, Jakarta, 2012, hlm. 130

²¹ Jopie Yusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, Intermedia, Jakarta, 2010, hlm. 85

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana, Transfer Dana adalah rangkaian proses yang dimulai dengan instruksi dari Pengirim Asal untuk memindahkan sejumlah dana kepada Penerima yang ditentukan dalam perintah Transfer Dana, hingga dana tersebut diterima oleh Penerima.²²

7. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang didukung oleh data empiris, data empiris diambil dan diperoleh dari perilaku adanya manusia, seperti perilaku verbal, melalui penggunaan metode wawancara langsung dan pengamatan secara langsung terhadap perilaku yang nyata. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian hukum hukum normatif (*normative legal research*), artinya penelitian yang didasarkan pada bahan-bahan hukum (*library based*) dengan fokus pada membaca dan menelaah buku, artikel, serta jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Prosedur dalam penelitian normatif melibatkan penemuan kebenaran berdasarkan logika ilmiah sesuai dengan disiplin dan metode kerja hukum normatif.²³ Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa penelitian hukum adalah cara untuk menemukan aturan dan prinsip hukum yang dapat menjawab permasalahan hukum yang relevan.²⁴ Selain itu, tujuan dari penelitian ini

²² Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana

²³ Jonny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2006, hlm. 47

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 35.

adalah untuk memberikan penjelasan, analisis, sistimisasi, interpretasi, dan menilai norma hukum positif.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yang berfokus pada hukum atau perundang-undangan yang berlaku. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), bertujuan untuk mengungkap dan menghubungkan peraturan yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian. Selain itu, peneliti juga menerapkan pendekatan *Casses Approach* atau yang dikenal sebagai pendekatan kasus, yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami suatu peristiwa atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi. Pendekatan ini berfungsi sebagai penunjang dalam mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non-hukum untuk keperluan penelitian atau penulisan hukum.²⁵

3. Sumber Data Penelitian

Bahan hukum penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yakni data sekunder yang mencakup berbagai bahan hukum lainnya, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Peter Mahmud Marzuki memaparkan bahwa sumber hukum primer adalah sumber yang memiliki karakter otoritatif. Sumber hukum primer yang bersifat otoritatif mencakup peraturan perundang-undangan,

²⁵ *Ibid*, hlm. 96.

catatan resmi, atau risalah yang terkait dengan proses pembuatan peraturan tersebut.²⁶ Dalam konteks penelitian ini, peneliti memanfaatkan sumber hukum primer yang termasuk:

- 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- 2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana;
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) Peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan kejelasan atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku-buku, laporan penelitian maupun materi yang relevan dengan bidang kajian, serta berbagai jurnal baik nasional maupun internasional.²⁷

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier Bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Bahasa Indonesia, kamus bahasa asing, kamus istilah dalam hukum, dan internet. Penelitian ini didukung wawancara dengan *Supervisor* Bank BRI KC. Wonosobo (Ibu Dian), serta nasabah

²⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.* hlm. 139.

²⁷ Karina Alisha Putri, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kreditplus Atas Kebocoran Data Pribadi Nasabah*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020, hlm. 29

yang melakukan kesalahan transfer dana yaitu Puji Widiawati dan Rahmatul Hidayani.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui studi pustaka. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, menganalisis, mengkaji, serta memberikan kritik terhadap berbagai sumber, seperti peraturan perundang-undangan, pendapat ahli dan pakar hukum, putusan pengadilan, jurnal, karya ilmiah di bidang hukum, serta hasil penelitian yang relevan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara data primer disajikan secara kualitatif yang diuraikan dengan baik dalam kalimat yang runtut, logis, dan efektif. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berdasarkan data sekunder.

8. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dan konsep yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun literatur-literatur mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah terjadinya kesalahan transfer yang dilakukan nasabah itu sendiri.

3. BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian berupa perlindungan hukum perlindungan hukum terhadap nasabah terjadinya kesalahan transfer yang dilakukan nasabah itu sendiri.

4. BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan tentang rumusan masalah dan dilengkapi dengan saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, BANK, NASABAH, DAN TRANSFER DANA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan harkat martabat manusia dan mengakui hak-hak asasi manusia yang memiliki subyek hukum sebagai ketentuan hukum atau sebagai sarana untuk mencegah kesewenang-wenangan sehubungan dengan peraturan atau kaidah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perihal konsumen, hukum melindungi hak-hak mereka dari keadaan yang menghalangi hak-hak tersebut untuk diwujudkan.²⁸

Dalam konteks ini, definisi perlindungan yang dipersempit pada perlindungan hukum berarti bahwa perlindungan yang diberikan berdasarkan oleh hukum. Hal ini mencakup adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh individu sebagai subjek hukum dalam hubungannya dengan orang lain dan lingkungannya, di mana terkait dengan perlindungan tersebut hanya berasal dari hukum saja. Sebagai subjek hukum, tentunya manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan Tindakan-tindakan sah menurut hukum.²⁹

Menurut Sudikno Mertokusumo perlindungan hukum ialah upaya atau tindakan dalam melindungi masyarakat dari tindakan penguasa yang sewenang-

²⁸ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, 1987, Surabaya, hlm. 25

²⁹ Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm. 102

wenang yang melanggar aturan hukum, sehingga masyarakat dapat hidup dengan bermartabat dalam keadaan damai dan tertib. Dalam hal ini hukum berfungsi untuk melindungi kepentingan manusia. Hukum berfungsi sebagai alat perlindungan serta pengaturan dengan tujuan akhir untuk membina hubungan hukum yang adil di antara para subjek hukum, damai, seimbang, dan harmonis. Ada tiga kategori tindakan pemerintahan, yaitu berkaitan dengan membuat peraturan perundang-undangan (*regeling*), penerbitan keputusan pemerintahan dalam penerbitan ketetapan (*beschikking*), dan berkaitan dengan penerbitan keputusan (*materiele daad*).³⁰

Sementara itu, definisi perlindungan hukum menurut Phillipus M. Hadjon, adalah tindakan mempertahankan harkat-martabat yang dimiliki oleh subjek hukum yang sesuai dengan norma-norma hukum dan kaidah-kaidah lainnya yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum juga dapat menjaga hak-hak yang telah diperolehnya, tanpa mengurangi keharusan subjek hukum untuk melaksanakan kewajibannya.³¹

Lebih lanjut Setiono menyoroti bahwa perlindungan hukum dapat melindungi subjek dari tindakan sewenang-wenang dari pihak lain yang melanggar hak subjek hukum, sehingga memungkinkan subjek hukum mengalami kerugian.³²

³⁰ Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 35

³¹ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25

³² Setiono, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Sarjana Univeristas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3

Berdasarkan pendapat ahli yang telah dipaparkan, perlindungan hukum ialah suatu upaya agar mempertahankan hak-hak yang dimiliki oleh subjek hukum dari perbuatan melawan hukum atau melanggar hak-hak subjek hukum lainnya, hal ini berdasarkan pada peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berlaku dalam masyarakat. Tujuan adanya perlindungan hukum ini untuk mencegah terjadinya tindakan sewenang-wenang dari pihak lain yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak yang menjadi subyek pelanggaran hukum.

Perlindungan hukum merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tujuan hukum, yang merupakan perwujudan kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum mengacu pada penjagaan hak-hak subjek hukum terhadap tindakan represif dan preventif (pencegahan dan pemaksaan). Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum memiliki dua mekanisme, yaitu: ³³

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif memungkinkan subjek hukum diberi pilihan agar mengajukan keberatan atau pendapat sebelum keputusan pemerintah melalui dibuat. Perlindungan hukum preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa perlindungan hukum preventif sangat penting bagi kegiatan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Oleh karena itu sangat penting untuk mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam

³³ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 30

mengambil keputusan. Di Indonesia belum memiliki undang-undang khusus yang mengatur perlindungan preventif ini.

2) Perlindungan Hukum Represif

Tujuan dari perlindungan hukum represif ini digunakan untuk mencapai penyelesaian sengketa. Jenis perlindungan hukum ini mencakup kasus yang ditangani oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi. Dalam sejarah barat, gagasan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia digunakan untuk membatasi dan mewajibkan masyarakat serta mewajibkan pemerintah untuk bertindak, sehingga gagasan perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah didasarkan pada pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia. Dalam kaitanya dengan pengakuan dan pembelaan terhadap hak asasi manusia, tujuan dari negara hukum didasarkan pada perlindungan hukum.

Untuk memahami bahwa keadilan hukum dan isi hukum harus ditetapkan oleh keyakinan etis maka, penegakan hukum dan keadilan harus menerapkan penalaran yang tepat dengan alat dan bukti-bukti. Masalah hukum menjadi aktual jika instrumen hukum berfungsi dengan baik, hal ini sesuai dengan norma-norma yang telah ada, dan memastikan bahwa aturan hukum tidak disalahgunakan. Dengan kata lain, untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum, diperlukan adanya kodifikasi dan unifikasi hukum.³⁴

³⁴ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 43

Hukum berfungsi untuk melindungi kepentingan manusia oleh karenanya hukum harus diterapkan secara professional agar pelaksanaannya dapat berlangsung tertib, teratur, dan damai. Penegakan hukum diperlukan untuk melindungi dari tindakan sewenang-wenang dengan cara menerapkan kepastian hukum. Masyarakat mengharapkan kejelasan hukum karena akan menjamin ketertiban, keamanan, dan keharmonisan dalam masyarakat. Karena hukum memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai penerima hukum, oleh karenanya pelaksanaannya harus bermanfaat bagi masyarakat untuk mencegah ketidakpuasan sosial. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, maka tujuan umum dari hukum yaitu ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan akan tercapai.³⁵

Oleh karena itu, aturan hukum baik dalam bentuk hukum tertulis maupun tidak tertulis yang berisi aturan-aturan umum menjadi pedoman untuk mengarahkan perilaku orang untuk bertingkah laku dalam situasi sosial, termasuk interaksi dengan orang lain dan masyarakat luas. Peraturan-peraturan ini bertindak sebagai batasan seberapa besar masyarakat dapat membebani atau melakukan tindakan seseorang. Hal ini tentunya dapat mewujudkan kepastian hukum dari adanya peraturan-peraturan tersebut. Artinya kepastian hukum memiliki dua arti: pertama, mengacu pada keberadaan aturan umum yang menginformasikan kepada masyarakat tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan; kedua, mengacu pada jaminan hukum yang diberikan oleh aturan-aturan tersebut terhadap kesewenang-wenangan pemerintah, karena masyarakat

³⁵ Ibid., hal. 44

dapat mengetahui apa yang dapat dipaksakan atau dilakukan oleh negara terhadap mereka. Kepastian hukum dapat ditemukan tidak hanya dalam hukum tertulis tetapi juga dalam keseragaman putusan hakim dalam kasus-kasus yang sama yang telah ditangani oleh hakim yang berbeda.³⁶

Ketika sebuah peraturan disusun dan diterbitkan dengan penuh keyakinan karena masuk akal, maka peraturan tersebut dikatakan memiliki kepastian hukum secara normatif. Masuk akal dalam arti bahwa peraturan tersebut terintegrasi ke dalam suatu sistem norma dengan norma-norma lain sehingga tidak menimbulkan konflik atau benturan di antara mereka, dan jelas dalam arti tidak menimbulkan keraguan (multitafsir). Kontestasi norma, reduksi norma, dan distorsi norma adalah tiga cara yang berbeda untuk mewujudkan konflik norma yang diakibatkan oleh ketidakjelasan aturan.

Dalam menjaga kepastian hukum peran pemerintah dan pengadilan sangat diperlukan. Pelaksanaan aturan yang diterbitkan oleh pemerintah tentunya tidak sewenang-wenang, artinya harus sesuai dengan yang diatur oleh undang-undang. Jika aturan tersebut bertentangan dengan undang-undang, maka pengadilan harus menyatakan peraturan tersebut batal, yang berarti efeknya dianggap tidak pernah terjadi, dan konsekuensi yang diakibatkan oleh keberadaannya harus dikembalikan seperti semula. Jika pemerintah dan pembuat undang-undang jika pemerintah tetap tidak mau mencabut peraturan yang telah diputuskan tidak sah, maka hal ini akan menjadi perselisihan politik antara

³⁶ Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta. 2008, hlm. 157-158

pemerintah dan pembuat undang-undang. Lebih buruk lagi adalah ketika lembaga legislative sebagai wakil rakyat, gagal menentang keengganan pemerintah untuk mencabut peraturan yang telah diputuskan inkonstitusional oleh pengadilan. Akibatnya hal seperti ini tidak dapat menjamin kepastian hukum, dan akibatnya, hukum menjadi tidak mempunyai daya prediktibilitas.³⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum mencakup semua tindakan yang digunakan untuk melindungi hak-hak dan martabat manusia dalam sistem hukum. Landasan perlindungan hukum di Indonesia ditemukan dalam Pancasila dan gagasan negara hukum, yang keduanya menempatkan nilai tinggi pada pengakuan dan penegakan martabat manusia.

B. Tinjauan Umum tentang Perbankan

1. Pengertian Bank

Secara terminologi, Kata “bank” berasal dari bahasa Italia “*banca*”, yang berarti “*bence*”, sebuah bangku untuk duduk. Bangku ini merujuk pada tempat di mana seorang bankir memberikan layanan operasional perbankan kepada nasabahnya. Bank adalah sebuah industri jasa yang menyediakan berbagai layanan keuangan bagi masyarakat. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari pihak ketiga dan bertindak sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada periode yang tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah perusahaan keuangan yang mengumpulkan dan mengeluarkan uang dari

³⁷ Ibid., hal. 159-160

masyarakat, terutama dengan menyediakan kredit dan jasa untuk pembayaran dan peredaran uang.³⁸

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan), bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Sementara itu, perbankan mencakup segala hal yang berkaitan dengan bank, termasuk aspek kelembagaan, aktivitas bisnis, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya.³⁹

Menurut G. M. Verryn Stuart, bank adalah suatu lembaga yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan kredit, baik melalui alat-alat pembayaran yang dimilikinya sendiri, dengan dana yang diperoleh dari pihak lain, maupun dengan menciptakan alat tukar baru berupa uang giral. Dalam hal ini, bank telah melakukan operasi pasif dan aktif, yang meliputi menghimpun dana kepada mereka yang membutuhkan uang (*deficit spending unit*, atau *DSU*) dan mengumpulkan uang dari mereka yang memiliki uang berlebih (*surplus spending unit*, atau *SSU*).⁴⁰

Sedangkan menurut Abdurrachman, bank merupakan jenis lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan, seperti seperti pemberian

³⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008, hlm. 1.

³⁹ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

⁴⁰ Thomas Suyatno, dan kawan-kawan, *Kelembagaan Perbankan*, edisi ketiga, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005, hlm 1.

pinjaman, pengedaran uang, pengawasan mata uang, berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga, mendanai usaha Perusahaan-perusahaan dan lain sebagainya. Selain itu, bank juga berperan dalam kegiatan pembelian, penjualan, penukaran, atau kepemilikan alat pembayaran, instrumen perdagangan, atau benda-benda bernilai moneter lainnya sebagai bagian dari operasi rutin mereka.⁴¹

Berdasarkan definisi di atas, bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang fungsinya sebagai berikut:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yang berarti bahwa bank berfungsi sebagai tempat investasi atau tabungan masyarakat. Keamanan keuangan mereka biasanya merupakan alasan utama mengapa masyarakat menabung, sedangkan alasan lainnya adalah untuk keperluan investasi.
- b) Menyalurkan dana kepada masyarakat, artinya bank memberikan pinjaman atau pembiayaan kepada individu atau pihak yang mengajukan permohonan. Dengan demikian, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Dalam bank syariah, produk pembiayaan yang ditawarkan beragam sesuai dengan kebutuhan nasabah. Namun, sebelum memberikan pembiayaan, bank terlebih dahulu bank mempertimbangkan apakah nasabah tersebut layak diberikan atau tidak dari pembiayaan tersebut.

⁴¹ Santosa Sembiring. *Hukum Perbankan*. ctk. Ketiga, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 1.

c) Menawarkan jasa-jasa perbankan lainnya, termasuk letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, cek perjalanan, kiriman uang (transfer), kliring (penagihan surat-surat berharga dari dalam kota), dan inkaso (penagihan surat-surat berharga dari luar kota dan luar negeri) serta layanan-layanan lainnya.

Sebagai lembaga keuangan, bank menjalankan aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, baik dalam bentuk tabungan maupun kredit atau pinjaman, diharuskan untuk memperoleh izin operasional dari otoritas moneter setempat. Untuk memastikan aturan dan standar yang tepat, otoritas moneter menciptakan sistem ekonomi berdasarkan peran dan pemberdayaan berbagai jenis lembaga keuangan, termasuk bank serta institusi keuangan lainnya.⁴²

2. Jenis perbankan

Perbankan terbagi menjadi dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Menurut Undang-Undang Perbankan, bank umum dan bank perkreditan rakyat didefinisikan sebagai berikut:⁴³

a) Pengertian Bank Umum menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah, dengan menyediakan layanan dalam transaksi pembayaran. Jangkauan layanan yang diberikan bersifat umum, yang berarti mencakup setiap layanan perbankan

⁴² Rimsky K. Judiseno, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005, hlm. 81.

⁴³ Hery, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Grasindo, Jakarta, 2019, hlm. 8.

yang saat ini ditawarkan. Demikian pula, operasinya dapat dilakukan di lokasi mana pun. Bank Umum juga dikenal sebagai bank komersil.

- b) Sedangkan pengertian Bank Perkreditan Rakyat menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 ialah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah, namun dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Hal ini mengindikasikan bahwa operasi BPR jauh lebih terbatas dibandingkan dengan bank umum.

3. Fungsi bank

Pada dasarnya, bank memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan mengumpulkan uang dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Selain itu, bank juga berperan sebagai penyalur dana, yaitu menyalurkan kelebihan uang tunai ke dalam bentuk pinjaman bagi individu, institusi, dan pelaku pasar modal yang membutuhkan dana. Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana melalui pinjaman atau kredit untuk berbagai keperluan. Namun menurut Susilo, Triandanu, dan Santoso berpendapat bahwa fungsi bank ini dapat dijabarkan lebih spesifik, berikut adalah penjelasan:⁴⁴

- a) Sebagai *Agent Of Trust*

⁴⁴ Susilo, Triandanu, dkk., *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, Salemba Empat, Jakarta, 2006, hlm. 213

Suatu lembaga yang berbasis pada suatu kepercayaan. “Kepercayaan” menjadi landasan fondasi utama pada kegiatan perbankan baik bertindak dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Dalam hal ini, jika sebuah bank didirikan atas dasar kepercayaan, maka masyarakat akan tertarik untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.

b) *Sebagai Agent Of Development*

Suatu lembaga yang berperan dalam mobilisasi dana untuk mendukung pembangunan ekonomi suatu negara. Kegiatan bank sebagai penghimpun dana dan sebagai penyalur dana sangat penting untuk kelancaran suatu aktivitas perekonomian di sektor riil. Dengan demikian bank memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan investasi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa.

c) *Sebagai Agent Of Service*

Suatu lembaga yang mampu menyediakan layanan bagi masyarakat. Dalam hal ini, bank menawarkan layanan kepada masyarakat yang membuat mereka merasa aman dan nyaman saat mereka menyimpan uang mereka, layanan yang diberikan bank sangat berkaitan erat dengan kegiatan ekonomi.

4. Tujuan bank

Sebagai lembaga yang memegang peran penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara, bank perlu memiliki tujuan. Pertama, sebagai jasa penyedia layanan alat dan metode pembayaran yang efektif untuk

nasabah. Kedua, adalah bank dapat meningkatkan aliran uang investasi dan pemanfaatan dana yang lebih produktif dengan mengambil mengumpulkan dana dari tabungan nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan.⁴⁵

Tujuan perbankan di Indonesia telah diatur sebagaimana ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Perbankan Indonesia bertujuan mendukung pembangunan nasional melalui peningkatan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.⁴⁶ Sasaran strategis perbankan Indonesia tidak hanya berfokus pada aspek ekonomi, tetapi juga mencakup hal-hal non-ekonomi, seperti menjaga stabilitas nasional yang meliputi kestabilan politik dan sosial.⁴⁷

5. Ruang lingkup pengaturan perbankan

Hukum perbankan (*banking law*) adalah sekumpulan aturan hukum positif yang berlaku, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin, dan lain sebagainya. Hukum ini mengatur berbagai aspek yang berkaitan dengan lembaga perbankan, operasional harian bank, persyaratan yang harus dipenuhi oleh bank, perilaku petugas bank, serta hak, kewajiban, tugas, dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat

⁴⁵ Nur Kholis, "Perbankan dalam Era Baru Digital", *Jurnal Economicus*, Vol.12 No.1, 2018, hlm.83.

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁴⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2019, hlm. 20.

dalam bisnis perbankan. Selain itu, hukum perbankan menetapkan apa saja yang diperbolehkan dan dilarang bagi bank, serta mengatur aspek keberadaan dan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan industri perbankan.⁴⁸

- a) Asas-asas perbankan mencakup prinsip-prinsip seperti efisiensi, efektivitas, kesehatan bank, profesionalisme pihak-pihak yang terlibat dalam sektor perbankan, serta maksud dan tujuan lembaga perbankan, termasuk hubungan, hak, dan kewajiban bank.
- b) Para pelaku di sektor perbankan meliputi dewan komisaris, direksi, karyawan, serta pihak-pihak yang terafiliasi. Terkait badan hukum yang mengelola bank dapat berbentuk PT Persero, Perusahaan Daerah, koperasi, atau perseroan terbatas. Sedangkan dari segi kepemilikan, bank dapat dimiliki oleh pemerintah, perusahaan swasta, kemitraan dengan entitas asing, atau sepenuhnya oleh bank asing.
- c) Isu-isu yang berkaitan dengan struktur organisasi dalam industri perbankan, termasuk keberadaan Bank Sentral, Dewan Moneter, dan sebagainya.
- d) Ketentuan khusus dalam perbankan dirancang untuk mengatur perlindungan kepentingan secara luas terhadap praktik-praktik

⁴⁸ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 14.

perbankan tertentu, seperti anti monopoli, persaingan tidak sehat, dan perlindungan bagi nasabah, dan sebagainya.

- e) Hal-hal yang berkaitan dalam upaya untuk menegakkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh bank dalam kegiatan operasionalnya, termasuk tuntutan hukum, hukuman, insentif, pengawasan, praktik perbankan yang berhati-hati, dan lainnya.⁴⁹

C. Tinjauan Umum tentang Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) yaitu orang atau badan usaha yang menerima manfaat atau produk dan jasa barang, dan keuntungan dari perusahaan perbankan, termasuk kegiatan penyewaan, pembelian, dan layanan jasa. Nasabah didefinisikan sebagai “Pihak yang menggunakan jasa bank” hal ini sebagaimana Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Nasabah memiliki peran penting dalam sektor perbankan, dimana dana yang disimpan oleh nasabah di bank merupakan sumber pendanaan yang paling krusial bagi kegiatan operasional bank sehari-hari.

Menurut Kasmir, nasabah merupakan sebagai pihak yang membeli atau memanfaatkan barang dan jasa yang disediakan oleh bank. Nasabah dibagi menjadi dua, yaitu nasabah penyimpan (*nasabah funding*), yang menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito

⁴⁹ Muhammad Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2008, hlm. 10.

dan nasabah peminjam (nasabah *lending*) yaitu nasabah yang mengambil pinjaman dalam bentuk kredit.⁵⁰

Menurut Tjiptono dalam pengertian nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Menurut Komaruddin dalam nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.⁵¹

Berdasarkan dari pengertian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merupakan individu atau badan usaha (korporasi) yang memiliki rekening simpanan pinjam dan melakukan transaksi simpanan pinjam pada sebuah bank.

2. Jenis-Jenis nasabah

Peraturan Bank Indonesia sebagaimana ketentuan dalam pasal 1 angka 2 No. 7/7/PBI/2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, nasabah didefinisikan sebagai orang yang menggunakan jasa bank, termasuk *walk-in customer* atau pihak yang tidak memiliki rekening tetapi menggunakan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan Jenis dan definisi nasabah dapat ditemukan dalam dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁵⁰<https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/7923/f.%20BAB%20II.pdf?sequence=6>
.. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2024

⁵¹ Kamila, Rahmawati, Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang, *Tesis*, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, 2021, hlm 28

Sebagaimana pada Pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa pihak yang menggunakan jasa bank disebut sebagai nasabah. Mengenai jenis-jenis nasabah, secara khusus:

a) Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan, hal ini sesuai dengan ketentuan perjanjian antara nasabah yang bersangkutan dengan bank.

b) Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang berdasarkan perjanjian bank dengan mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu.

3. Hak dan Kewajiban Nasabah

a) Kewajiban Nasabah

- 1) Melengkapi dan menandatangani formulir yang ditawarkan oleh bank sesuai dengan layanan yang diinginkan oleh calon nasabah.
- 2) Melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank.
- 3) Melakukan setoran awal yang telah ditentukan oleh bank. Dalam hal ini dana awal sangat bervariasi, bergantung pada layanan yang diinginkan oleh nasabah.
- 4) Melakukan pembayaran provisi yang telah ditentukan oleh bank.
- 5) Menyerahkan bilyet giro atau biasa disebut buku tabungan

b) Hak Nasabah

- 1) Mendapatkan fasilitas dan layanan lain yang ditawarkan oleh bank.

- 2) Memperoleh laporan atas transaksi dari bank.
- 3) Mengajukan gugatan kepada bank jika informasi nasabah terjadi pembocoran.
- 4) Menerima uang sisa hasil pelelangan, dalam hal agunan dilikuidasi untuk melunasi kredit yang belum dilunas

4. Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah

Bank memiliki dua jenis hubungan dengan nasabah terdiri dari dua bentuk yaitu hubungan kontraktual dan non-kontraktual.⁵²

a) Hubungan Kontraktual

Hubungan utama dan paling umum antara bank dengan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hubungan ini berlaku untuk hampir semua jenis nasabah, baik itu nasabah yang meminjam dana (debitur), nasabah yang menyimpan dana (deposan), maupun nasabah yang bukan debitur atau deposan. Dalam hal nasabah debitur, hubungan kontraktual ini didasarkan pada kontrak yang dibuat antara bank sebagai pemberi dana (kreditur) dengan pihak debitur sebagai peminjam dana. Dasar hukum untuk hubungan ini bersumber pada ketentuan-ketentuan kontrak dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya dalam buku ketiga. Sebab, sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, setiap perjanjian yang dibuat dengan sah memiliki kekuatan hukum yang mengikat kedua pihak layaknya

⁵² Munir Fuadi, *Op.Cit.*, hlm. 102

undang-undang. Namun, di samping ketentuan umum mengenai kontrak, beberapa ahli hukum berpendapat bahwa perjanjian kredit bank juga diatur oleh ketentuan khusus mengenai "pinjam pakai habis" (*Verbruiklening*) dalam Pasal 1754 hingga Pasal 1769 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berbeda dengan nasabah debitur, untuk nasabah deposan atau nasabah yang bukan debitur atau deposan, tidak ada ketentuan khusus mengenai kontrak jenis ini dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Oleh sebab itu, kontrak untuk jenis nasabah tersebut hanya tunduk pada ketentuan umum Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang kontrak. Selain itu, kontrak untuk nasabah debitur, seperti kontrak kredit yang seringkali diatur secara komprehensif, sering kali memuat ketentuan-ketentuan yang cenderung berpihak pada bank sehingga menguntungkan pihak bank.⁵³

b) Hubungan Non Kontraktual

Selain hubungan kontraktual, yang telah disebutkan di atas, terdapat hubungan non-kontraktual dalam hal ini memiliki enam jenis hubungan hukum antara bank dan nasabah, khususnya nasabah deposan dan nasabah non-debitur, yaitu:

- 1) Hubungan fidusia
- 2) Hubungan *trustee-beneficiary*
- 3) Hubungan *bailor-bailee*

⁵³ *Ibid.* 103

- 4) Hubungan *mortgagor-mortgagee*
- 5) Hubungan *principal-agent*
- 6) Hubungan konfidensial

Peraturan Perundangan di Indonesia tidak menentukan secara tegas aturan adanya hubungan non-kontraktual antara bank dan nasabah. Hubungan semacam ini hanya diterapkan jika secara jelas disebutkan dalam kontrak atau setidaknya didukung oleh kebiasaan dalam praktik perbankan yang mengakui keberadaannya.⁵⁴ Misalnya ialah hubungan konfidensial dan hubungan *bailor-bailee*. Dalam hubungan konfidensial, bank memiliki kewajiban menjaga kerahasiaan informasi nasabah, meskipun hal tersebut tidak secara spesifik disepakati antara kedua pihak. Sedangkan hubungan *bailor-bailee* terlihat dalam kegiatan bank yang mengelola dana nasabah atas dasar kepercayaan. Dalam hal ini, hubungan yang terbentuk bukan sekadar kontraktual, tetapi juga mengandung amanah yang diemban oleh pihak bank untuk kepentingan nasabahnya.

5. Perlindungan Hukum Nasabah

Dalam sistem perbankan Indonesia, terdapat 2 (dua) cara untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap pemegang kartu. Menurut pendapat Marulak Pardede, yang dikutip Hermansyah dalam bukunya Hukum Perbankan Nasional Indonesia, mengenai perlindungan terhadap

⁵⁴ *Ibid.* 103-105

pemegang kartu penyimpan dana, ada dua cara untuk melindungi pemegang kartu deposito dalam sistem perbankan Indonesia:⁵⁵

a) Perlindungan secara Implisit (*Implicit Deposit Protection*), yang merupakan perlindungan yang tercipta dari pengawasan dan pembinaan bank yang secara efektif dan efisien yang dapat mencegah terjadinya kebangkrutan. Perlindungan ini yang diperoleh melalui:

- 1) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan (UU Nomor 7 Tahun 1992 Jo UU Nomor 10 Tahun 1998);
- 2) Perlindungan yang tercipta dari pengawasan dan pembinaan yang efektif dari Bank Indonesia;
- 3) Upaya untuk menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga secara khusus dan perlindungan bagi sistem perbankan secara keseluruhan;
- 4) Menjaga tingkat kesehatan bank;
- 5) Bertindak sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
- 6) Melakukan pemberian kredit yang tidak merugikan kepentingan pemegang kartu dan bank;
- 7) Memberikan informasi risiko pada pemegang kartu.

b) Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*), perlindungan secara eksplisit ini mengacu pada perlindungan dari pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat,

⁵⁵ Hermasnyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 145

yaitu dengan cara menggantikan dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut, apabila bank tersebut mengalami kegagalan. Perlindungan ini didapatkan melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, hal ini sebagaimana peraturan yang diatur dalam Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum j.o. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 sebagaimana yang kemudian diubah dengan Undang- Undang Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang menyatukan dan membentengi penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen (nasabah/debitur), POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan secara khusus mengatur dalam hal perlindungan kerahasiaan data Nasabah Perbankan.

D. Tinjauan Umum tentang Transfer

1. Pengertian Transfer

Pengertian transfer merupakan segala tindakan memindahkan atau melepaskan kekayaan atau manfaat dari kekayaan tersebut, termasuk dalam bentuk hadiah, pembayaran, atau pinjaman dalam bentuk apapun.⁵⁶ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transfer berarti berpindah atau beralih tempat, atau mengalihkan (memindahkan) sesuatu

⁵⁶ Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, St. Paul: West Publishing, 1968, hlm. 1636

dari satu lokasi ke lokasi lain atau dari satu orang ke orang lain.⁵⁷ Dengan demikian, transfer uang dapat diartikan sebagai kegiatan bank yang memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai instruksi dari nasabah sebagai pemilik dana, yang ditujukan kepada nasabah lain baik dalam bank yang sama maupun bank lain yang ditunjuk sebagai penerima. Transfer juga dapat diartikan sebagai pemindahan sejumlah dana dari rekening satu nasabah ke rekening nasabah lain secara cepat dan aman. Singkatnya, transfer adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk pengiriman dana dari satu cabang ke cabang lain atau ke bank berbeda atas permintaan nasabah, untuk diteruskan kepada penerima di cabang atau bank yang bersangkutan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, kegiatan perbankan mencakup tiga aktivitas utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan jasa perbankan lainnya. Menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan utama bank, sedangkan layanan jasa bank lainnya, seperti layanan transfer dana, dianggap sebagai kegiatan pendukung. Selain memenuhi kebutuhan nasabah atau masyarakat, bank juga meningkatkan pendapatan dengan menjalin kerja sama dalam layanan transfer dana bersama pihak lain yang memiliki kepentingan yang menguntungkan bersama. Layanan transfer ini

⁵⁷ Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*, Balai Pustaka Utama, Jakarta, 1989, hlm. 1544

dapat dilakukan baik atas inisiatif bank sendiri maupun untuk memenuhi kebutuhan nasabah.⁵⁸

Selain itu, terdapat beberapa para ahli memberikan pengertian tentang transfer. Menurut Kasmir mengatakan bahwa pengiriman uang (transfer) adalah pemindahan uang dari satu rekening ke rekening yang lain untuk berbagai tujuan.⁵⁹ Sementara itu, Jopie Jusuf mengatakan bahwa pengiriman uang (transfer) ialah jasa layanan bank yang memungkinkan seseorang (perusahaan, lembaga, atau individu) untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing disuatu tempat (dalam maupun luar negeri) kepada pihak-pihak lain sesuai dengan permintaan pengirim.⁶⁰

Transfer merupakan salah satu kegiatan jasa bank dalam memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi dengan pengiriman uang (transfer atau *remittance*). Artinya bank dapat melakukan pengiriman uang (transfer atau *remittance*) bisa dalam valuta asing yang ditujukan untuk pihak tertentu di lokasi yang berbeda. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kepentingan pribadi ataupun untuk kepentingan nasabah. Pengertian pemindahan uang atau transfer dana tersebut saat ini telah diatur dalam ketentuan Undang-

⁵⁸ Susiani, D., Pertanggungjawaban Akibat Terjadinya Kesalahan Terhadap Transfer Dana Nasabah Yang Dilakukan Oleh Teller Bank, 2022, *repository.utssurabaya.ac.id*

⁵⁹ Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 130..

⁶⁰ Jopie Jusuf, *Op.Cit.*, hlm. 85.

Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Dalam Pasal 1 butir (1) disebutkan bahwa:⁶¹

"Transfer dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima"

Dari beberapa definisi di atas, pengertian transfer dapat disimpulkan sebagai perintah dari pihak ketiga kepada bank untuk mengirim sejumlah dana kepada pihak penerima yang ditunjuk oleh nasabah tersebut (pihak ketiga) dalam suatu wilayah tertentu, dengan dikenakan biaya komisi transfer yang menjadi pendapatan bagi bank. Namun, dalam penelitian ini yang membahas mengenai kasus kesalahan alokasi dana atau salah transfer. Berdasarkan penelitian sebelumnya, salah transfer dapat diartikan sebagai terjadinya pengiriman dana yang tidak sesuai dengan keinginan pengirim asal, dalam hal ini dapat terjadi akibat kesalahan dari pihak pengirim maupun dari pihak bank itu sendiri.

2. Jenis-Jenis Transfer

Secara garis besar, terdapat dua jenis pelaksanaan transfer dalam negeri, berikut adalah:⁶²

a) Transfer Masuk (*Incoming Transfer*)

⁶¹ Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

⁶² Ismail, *Managemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aflikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 153

Transfer masuk adalah pengiriman uang dari bank lain atau dari cabang berbeda pada bank yang sama, yang kemudian diteruskan kepada nasabah penerima. Apabila pengiriman uang berasal dari bank lain, transfer masuk akan menambah saldo dana bank tersebut di Bank Indonesia.

b) **Transfer Keluar (*Outgoing Transfer*)**

Transfer Keluar (*Outgoing Transfer*) Transfer keluar adalah pengiriman uang oleh bank atas permintaan nasabah atau bagian tertentu dari bank tersebut, ditujukan untuk pihak lain di bank yang sama atau ke bank lain. Dalam transfer keluar (*Outgoing Transfer*) saldo dana bank di Bank Indonesia akan berkurang sebesar jumlah dana yang ditransfer ke bank lain.

3. Manfaat Transfer

Jasa Transfer merupakan salah satu layanan yang memiliki banyak manfaat, selain memberikan banyak manfaat kepada pengirim dan penerima, jasa transfer juga memberikan manfaat kepada Bank, yaitu:

- a. Bagi pengirim maupun penerima
 - 1) Dalam sistemnya lebih mudah dan cepat apabila dibandingkan dengan wesel pos.
 - 2) Biayanya relatif lebih murah.
 - 3) Keamanan terjamin, karena pengiriman tidak perlu membawa uang sendiri lokasi pengiriman.
 - 4) Prosedurnya mudah dan murah

5) Selanjutnya, dapat mempermudah lalu-lintas pembayaran bagi pengirim maupun penerima sehingga kegiatan perekonomian tidak menghambat.

b. Bagi Bank

- 1) Bank memungut provisi yang besarnya sesuai tarif yang telah ditetapkan, hal ini sebagai balas jasa atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian, bank memperoleh tambahan pendapatan berupa provisi dan komisi kiriman uang (transfer).
- 2) Bank dapat memanfaatkan dana yang mengendap selama periode antara waktu diterimanya dana sampai dengan saat diambil oleh penerima. Dana ini tergolong murah karena tidak dikenakan bunga.

4. Pihak Pihak Yang Terkait Dalam Transfer

Dalam proses kegiatan transaksi transfer, terdapat pihak-pihak yang terlibat, terdapat 4 (empat) jenis pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan jasa transfer, antara lain:⁶³

- a. Nasabah, sebagai pihak yang memiliki dana (pengirim/penerima) dan akan memindahkan dana atau menerima sejumlah dana tersebut dari pengirim melalui jasa pengiriman uang.
- b. Bank penarik (*drawer bank*) atau dikenal sebagai bank pelaku transfer atau bank yang menerima dana dan amanat dari nasabah

⁶³ Jopie Yusuf, *Op.Cit.*, hlm, 87

untuk ditransfer ke bank penarik (*drawer bank*) atau bank tertarik, yang kemudian menyerahkan dana tersebut kepada penerima dana (*beneficiary*)

- c. Bank tertarik (*drawee bank*) adalah bank yang menerima transfer masuk dari bank tertarik untuk diteruskan atau dibayarkan kepada penerima (*beneficiary*)
- d. *Beneficiary* adalah pihak akhir yang berhak memiliki hak untuk menerima dana transfer dari *drawer* bank transfer dana, hal ini menunjukkan bahwa transfer dana adalah serangkaian proses kegiatan yang dimulai dengan perintah pengirim asal dan berakhir dengan penerimaan dana oleh pihak akhir.

E. Perlindungan Konsumen / Nasabah dalam Hukum Islam

Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Islam dengan konsep *Maqâshid Syari'ah*-nya juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang dipenuhi oleh pelaku usaha, didalamnya harus mencakup pada pertimbangan terhadap hal-hal yang bersifat esensial dalam melindungi konsumen, seperti pemenuhan kebutuhan konsumen berupa barang maupun jasa diharuskan turut menjaga, memelihara dan tidak menjadi ancaman bagi agama konsumen, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalulintas perdagangan/ber-bisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *al-amanah*, *al-ihsan*,

ash-shiddiq, is-tiklaf, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun, at-taradhin, dan keamanan-keselamatan. Sebagaimana Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Asas pokok dalam bisnis menurut hukum Islam didasarkan pada tauhid, yaitu mengesakan Allah SWT. Dari asas ini, lahir asas *istikhlaf* yang menyatakan bahwa segala yang dimiliki manusia sejatinya adalah titipan Allah, dan manusia hanya sebagai pemegang amanah. Asas tauhid juga melahirkan asas al-ihsan, yang mengajarkan untuk melakukan kebaikan yang bermanfaat bagi orang lain tanpa paksaan.⁶⁴

Dari ketiga asas tersebut, muncul asas-asas lainnya seperti *at-tauhid, al-amanah, al-ihsan, ash-shiddiq, is-tiklaf, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun, at-taradhin, Al-amanah, dan keamanan-keselamatan* menekankan tanggung jawab pelaku usaha di hadapan manusia dan Allah SWT. *Ash-shiddiq* menekankan kejujuran sebagai hal utama dalam berbisnis. *Al-adl* mengajarkan tentang keadilan dan keseimbangan, sementara *al-khiyar* memberikan hak memilih dalam transaksi untuk mencegah perselisihan. *Asas ta'awun* menekankan pentingnya tolong-menolong dalam kehidupan, khususnya dalam transaksi bisnis, untuk mencapai kebaikan dan ketakwaan. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak.⁶⁵

⁶⁴ Faisal Badroen et all, *Etika bisnis Dalam Islam*, Kencana, Jakarta, 2007, hlm. 102-103

⁶⁵ Nurhalis, Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Voll III, 2019, hlm. 529

Dalam islam terdapat dua akad yang harus ditaati baik untuk debitur maupun kreditur/nasabah yaitu:⁶⁶

1) Akad Penyimpanan Berdasarkan Prinsip Amanah

Pada dasarnya akad sebuah penyimpanan dana adalah akad titipan dan karena merupakan sebuah titipan, maka menjadi kewajiban bagi yang dititipi untuk mengembalikan titipan tersebut. Konsep dasar penyimpanan uang dalam Islam berasal dari *wadi'ah* (titipan) terbagi menjadi dua bentuk *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhammanah* yang masing-masing mempunyai implikasi berbeda dalam hak dan tanggungjawab. Landasan hukumnya adalah Al-Qur'an surah Al Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي

أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْفُرْهَا فَإِنَّهُ آتَمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “*Jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.*”

Termasuk dalam prinsip amanah bahwa kedua belah pihak yang melakukan perjanjian dilarang untuk menyembunyikan sesuatu atau informasi terhadap pihak lain. Pihak bank syariah harus memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada nasabah penyimpan dana tentang segala hal yang berkaitan dengan dana yang mereka simpan dalam bank.

⁶⁶ Ibnu Mubaidillah, Perlindungan Hukum Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pandawa Mandiri Group Pasca Pailit Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam, *Skripsi*, UIN Jakarta, 2018, hlm 37-38

2) Akad Penyimpanan Berdasarkan Prinsip Kemaslahatan

Konsep dasar dari ekonomi Islam berlawanan dengan konsep ekonomi kapitalis dan konsep ekonomi sosialis karena ekonomi Islam berlandaskan kepada tauhid. Dalam prakteknya segala kegiatan yang dilakukan oleh Perbankan syariah harus mengacu pada nilai-nilai penegakan tauhid kepada Allah. Artinya kegiatannya harus berlandaskan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Allah dan harus bisa dipertanggungjawabkan.

Sehingga praktek perbankan Syariah berdimensi kemaslahatan dunia (mencari keuntungan) juga berdimensi Kemaslahatan akherat (selalu berada dalam ketentuan Allah). Untuk mendapatkan kemaslahatan dunia dan akhirat, Perbankan syariah berpegang akhlak atau etika bisnis yang telah digariskan. Misalnya, dalam melakukan aktifitas ekonomi atau keuangan manusia dilarang memakan atau melakukan intervensi keuangan yang melanggar ketentuan Allah SWT. Sebagaimana dalam surat Al- Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “*Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.*”

BAB III

ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH ATAS TERJADINYA KESALAHAN TRANSFER DANA

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Terjadinya Kesalahan

Transfer Dana

Seiring dengan perkembangan zaman, kegiatan transaksi keuangan ini semakin maju dengan pesat dan memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Kemajuan dalam transaksi ini didorong oleh kemajuan teknologi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan kegiatannya hanya melalui telepon seluler. Dengan demikian, nasabah dapat melakukan transfer dana, memeriksa saldo, dan berbagai aktivitas lainnya hanya melalui telepon saja.⁶⁷

Layanan transfer dana yang ditawarkan oleh bank pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam kegiatan transaksi secara cepat. Namun, dalam praktiknya, penggunaan perangkat telepon justru sering kali menimbulkan berbagai masalah, salah satunya yaitu salah transfer atau kesalahan dalam alokasi transfer dana.

Peristiwa kesalahan transfer dana yang dialami oleh nasabah sering terjadi dalam pelaksanaan layanan transaksi perbankan dan sistem pembayaran digital. Hal ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah,

⁶⁷ A. Miswan, "Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah," *Wahana Islam: Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 5 No. 1, 2019, hlm. 38

tetapi juga menciptakan kompleksitas dalam proses penyelesaiannya yang melibatkan berbagai pihak. Salah satu nasabah yang mengalami peristiwa tersebut bernama Puji Widiawati, yang menjadi contoh nyata bagaimana kesalahan sederhana dalam mentransfer dana dapat berubah menjadi masalah serius ketika pihak penerima tidak menunjukkan itikad baik.⁶⁸

Kejadian serupa juga dialami oleh Rahmatul Hidayani, yang melakukan kesalahan transfer melalui *e-banking* dan mengalami kerugian sebesar empat juta rupiah akibat kesalahan transfer yang dilakukannya. Meskipun telah mengambil langkah-langkah yang semestinya, yaitu melaporkan permasalahan tersebut ke pihak bank melalui layanan *call center*, usahanya tidak membuahkan hasil yang diinginkan. Pihak bank menjelaskan bahwa pengembalian dana dalam kasus salah transfer bergantung pada itikad baik dari nasabah penerima. Rahmatul kemudian berinisiatif untuk menghubungi langsung pihak penerima dana dan memohon agar uang tersebut dapat dikembalikan. Namun, alih-alih mendapatkan respon positif, ia justru diblokir oleh nasabah penerima. Situasi ini menggambarkan kehati-hatian dalam melakukan transaksi online dan menunjukkan adanya celah dalam sistem perbankan dan hukum yang perlu ditindaklanjuti untuk melindungi kepentingan nasabah dalam kasus ini.⁶⁹

⁶⁸ Wawancara dengan Puji Widiawati, nasabah yang mengalami salah transfer dana, pada tanggal 26 September 2024

⁶⁹ Wawancara dengan Rahmatul Hidayani, nasabah yang mengalami salah transfer dana, pada tanggal 29 September 2024

Kompleksitas masalah kelalaian yang mengakibatkan kesalahan transfer dana sering kali menimbulkan rasa ketidakadilan di kalangan nasabah, terutama ketika dana yang salah ditransfer tidak dikembalikan. Banyak kasus yang menunjukkan bahwa penerima transfer enggan mengembalikan dana tersebut karena mereka beranggapan bahwa uang yang masuk ke rekening itu sudah menjadi hak mereka. Bisa dikatakan bahwa penerima salah transfer cenderung untuk tidak mengakui bahwa dana tersebut bukan milik nasabah yang melakukan salah transfer. Permasalahan tersebut belum dapat diselesaikan oleh peraturan perundang-undangan yang ada.

Prosedur transfer dana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012, yang merupakan tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Pelaksanaan perintah transfer dana oleh pengirim asal, penyelenggara penerus, dan penyelenggara penerima akhir dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan terkait transfer dana serta peraturan lainnya yang relevan.

Penyelenggara pengirim yang telah menerima perintah transfer dana bertanggung jawab kepada pemberi perintah atas pelaksanaan transfer dana hingga perintah tersebut diterima oleh penyelenggara penerima akhir. Tanggung jawab penyelenggara pengirim dalam melaksanakan perintah transfer dana dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang terkait transfer dana dan peraturan pelaksanaannya. Salah satu tanggung jawab penyelenggara pengirim adalah menyediakan dan

menyampaikan informasi kepada pengirim sebelumnya terkait status pelaksanaan perintah transfer dana.

Perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi krusial, mengingat bank sebagai lembaga yang menjadi kepercayaan masyarakat. Demi mempertahankan kepercayaan tersebut, bank harus memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan nasabah. Selain itu, hubungan hukum antara nasabah dan bank didasarkan pada perjanjian, sehingga wajar jika kepentingan nasabah mendapatkan perlindungan hukum yang setara dengan perlindungan yang diberikan kepada bank.⁷⁰

Pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah juga dipengaruhi oleh banyaknya risiko yang dapat terjadi. Risikonya adalah kerugian yang timbul akibat suatu peristiwa tertentu. Dalam konteks bisnis bank, terdapat risiko yang melekat yang dapat mempengaruhi posisi keuangan bank, baik yang dapat diukur maupun yang tidak, dikenal sebagai risiko inheren. Karakteristik dari risiko inheren ini ditentukan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, termasuk strategi bisnis, karakteristik usaha, kompleksitas produk dan aktivitas bank, serta kondisi industri perbankan dan makro ekonomi.⁷¹

Perlindungan hukum berfungsi untuk menjaga kualitas dan menghormati hak asasi manusia sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam konteks ini,

⁷⁰ Reza Aditya, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)*, Tesis, Universitas Islam Indonesia, 2017, hlm 31

⁷¹ Yosefine, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Btpn Jenius Akibat Dugaan Kebocoran Data Pribadi*, Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2022, hlm. 79

nasabah bank sebagai konsumen memiliki kepentingan yang dilindungi oleh undang-undang terhadap pelanggaran hak-haknya.⁷²

Sarana perlindungan hukum antara lain dengan perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, yang digunakan untuk melindungi hak hak dan kewajiban masyarakat.

a) Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif berfokus pada upaya antisipasi pemerintah untuk menghindari potensi konflik yang merugikan warga. Hakikat perlindungan ini terletak pada sikap kehati-hatian dalam pengambilan keputusan strategis. Setiap individu memiliki hak dasar untuk melindungi kepentingannya, dan mekanisme ini memungkinkan masyarakat mengutarakan perspektif serta keberatan terhadap tindakan administratif. Tujuan utamanya adalah membangun hubungan harmonis dan komunikatif antara institusi pemerintah dengan komunitas masyarakat, dengan mengedepankan prinsip pencegahan dini terhadap kemungkinan terjadinya perselisihan.

b) Perlindungan hukum represif

Mekanisme perlindungan hukum represif ini difokuskan pada penyelesaian sengketa yang telah terjadi. perlindungan hukum represif ini

⁷² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25

diberikan sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan lainnya dapat diberikan sebagai konsekuensi.

Perlindungan hukum umumnya diberikan kepada subjek hukum ketika mereka terlibat dalam peristiwa hukum. Setiap individu berhak mendapatkan perlindungan dari hukum, dan hampir semua hubungan hukum memerlukan perlindungan tersebut. Salah satu bentuk perlindungan yang penting adalah perlindungan konsumen, yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Setiap orang berhak atas perlindungan hukum. Terdapat berbagai jenis perlindungan hukum, termasuk perlindungan konsumen yang telah menjadi hal yang umum dikenal. Perlindungan ini diatur dalam Undang-Undang yang mencakup hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

Dalam sistem perbankan Indonesia menyatakan bahwa ada dua cara untuk melindungi nasabah yang menyimpan dana, antara lain:⁷³

- a) Perlindungan secara implisit (*Implicit Deposit Protection*).
- b) Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*)

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat berfungsi sebagai payung hukum dalam bidang perlindungan konsumen, sekaligus membuka peluang untuk pembentukan peraturan perundang-undangan lain yang juga memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

⁷³ David Y, Perlindungan Hukum atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank terhadap Risiko yang Timbul dalam Penyimpangan Dana, *Jurnal*, Universitas Sam Ratulangi, 2013, hlm. 63.

Perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen di sektor perbankan sangat penting, mengingat posisi antara pihak-pihak yang terlibat sering kali tidak seimbang.⁷⁴

Sebagai contoh, dalam perjanjian kredit atau pembiayaan serta perjanjian pembukaan rekening bank, seharusnya perjanjian tersebut dibuat berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun, demi efisiensi perjanjian tersebut sering kali disusun oleh pihak yang memiliki posisi tawar (*bargaining position*) lebih kuat, dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak memiliki pilihan lain selain menerima atau menolak perjanjian yang diajukan oleh bank, yang dikenal dengan istilah *take it or leave it*.⁷⁵

Berdasarkan hal tersebut, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan melindungi nasabah bank dengan menetapkan batasan-batasan terhadap klausula baku yang sering kali tidak dapat dihindari dalam dunia bisnis. Undang-undang ini memberikan harapan kepada pelaku usaha untuk tidak bertindak sewenang-wenangnya yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen dan perangkat hukum lainnya, konsumen kini memiliki hak dan posisi yang lebih seimbang, serta dapat menggugat atau menuntut jika hak-haknya dilanggar atau dirugikan oleh pelaku usaha.

⁷⁴ <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/16970/4/ABSTRAK.pdf>., Diakses pada tanggal 21 September 2024

⁷⁵ Silalahi, R., & Purba, O. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 2021, hlm. 62.

Keberadaan perlindungan hukum bagi nasabah sangat penting untuk menciptakan rasa aman dan nyaman terkait kepentingan mereka di bank. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan produk barang atau jasa. Namun, solusi dalam undang-undang ini untuk mengatasi kesalahan transfer dana hanya berupa pemidanaan, sehingga perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan kesalahan transfer terutama dalam hal pengembalian dana masih belum diatur.⁷⁶

Ketentuan mengenai perlindungan nasabah tercantum pada Pasal 4c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa salah satu tujuan pembentukan OJK adalah melindungi kepentingan konsumen (nasabah) serta masyarakat secara umum. Penjelasan pasal tersebut menjelaskan bahwa perlindungan ini mencakup upaya mencegah pelanggaran dan kejahatan di sektor jasa keuangan, seperti manipulasi dan berbagai bentuk penggelapan dalam aktivitas jasa keuangan.

Perlindungan hukum bagi nasabah juga tersedia dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk mengawasi penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, serta menjamin kepastian hukum untuk

⁷⁶ I Made Aditya, Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking, *Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa* Vol. 14, No. 2, 2020, hlm. 134

memberikan perlindungan kepada konsumen atau nasabah yang menggunakan jasa dari lembaga keuangan perbankan. Peraturan ini menekankan pentingnya penerapan prinsip perlindungan konsumen yang harus diberikan oleh bank kepada nasabah, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dengan efektif dan efisien atas kemungkinan timbulnya sengketa. Penanganan pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia dapat dilakukan jika konsumen atau nasabah masih merasa belum puas dengan penyelesaian yang dilakukan bersama pihak perbankan sebelumnya. Hal ini menjadikan adanya bentuk perlindungan hukum bagi nasabah atas perbankan dimana Bank Indonesia memberikan pilihan upaya penyelesaian dan dapat menjadi pihak yang menerima pengaduan serta menangani ketidakpuasan nasabah.

Perlindungan hukum yang diberikan secara keperdataan menurut literatur perundang-undangan adalah melakukan Pasal 1359 dan Pasal 1360 Kitab Undang-Undang Perdata.

Pasal 1359 Kitab Undang-Undang Perdata menyatakan bahwa:

Tiap pembayaran mengandalkan adanya suatu utang; apa yang telah dibayar tanpa diwajibkan untuk itu, dapat dituntut kembali. Terhadap perikatan bebas, yang secara sukarela telah dipenuhi, tak dapat dilakukan penuntutan kembali.

Pasal 1360 Kitab Undang Undang Hukum Perdata, yang berbunyi:

“barangsiapa secara sadar atau tidak, menerima suatu yang tak harus dibayar kepadanya, wajib mengembalikannya kepada orang yang memberikannya”.

Artinya secara hukum perdata, penerima dana yang salah transfer wajib mengembalikan dana hasil salah transfer tersebut. Namun, hal ini berlaku dengan syarat pihak bank dapat membuktikan bahwa dana tersebut bukan

diperuntukkan bagi penerima. Oleh karena itu, penerima disarankan untuk berdiskusi dengan pihak bank guna membahas mekanisme pengembalian yang sesuai dengan kemampuan.

Berdasarkan hasil pembahasan, status kepemilikan dana yang ditransferkan secara keliru tetap berada di tangan pihak pengirim yang melakukan kesalahan transfer tersebut, jika mereka dapat membuktikan adanya kesalahan tersebut. Pihak pengirim harus mampu membuktikan bahwa transfer yang dilakukan merupakan suatu kekeliruan dengan menunjukkan bukti-bukti yang mendukung. Apabila pihak pengirim tidak dapat memberikan bukti yang memadai terkait adanya kesalahan transfer, maka berdasarkan prinsip-prinsip hak kepemilikan yang berlaku, dana tersebut secara hukum akan menjadi hak milik dari pemegang rekening yang menerima transfer keliru tersebut.⁷⁷

Di sisi lain, pihak bank juga memiliki kewajiban untuk membuktikan adanya kekeliruan dalam transfer. Pembuktian ini dapat dilakukan dengan menunjukkan perintah transfer dana dari pengirim asal serta data penerima yang seharusnya menerima dana tersebut. Ketentuan ini sesuai dengan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

Perintah transfer dana tersebut dapat disampaikan secara tertulis atau elektronik sebagaimana Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana. Perintah transfer dana harus memuat

⁷⁷ <https://www.hukumonline.com/berita/a/kasus-salah-transfer--penggunaan-pasal-85-uu-transfer-dana-harus-hati-hati-lt61849edb377d1?page=3> “Kasus Salah Transfer, Penggunaan Pasal 85 UU Transfer Dana Harus Hati-hati”, diakses pada 26 November 2024

sekurang-kurangnya informasi Pasal 8 ayat (1) Pasal 78 Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana antara lain:

- 1) Identitas pengirim asal;
- 2) Identitas penerima;
- 3) Identitas penyelenggara penerima akhir;
- 4) Jumlah dana dan jenis mata uang yang ditransfer;
- 5) Tanggal perintah transfer dana; dan
- 6) Informasi lain yang menurut peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transfer dana wajib dicantumkan dalam perintah transfer dana.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum terhadap uang nasabah yang salah transfer dalam Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 yaitu “setiap orang yang dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya Dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui bukan haknya dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).”

Untuk mengetahui lebih mendalam terhadap perbuatan yang dilarang dalam Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana ini, akan dilihat unsur-unsur pasal tersebut. Berdasarkan rumusan Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana di atas, adalah sebagai berikut:

- 1) Menguasai dana hasil transfer dengan sengaja
- 2) Mengakui dana hasil transfer sebagai miliknya

3) Dana hasil transfer diketahui atau patut diketahui bukan haknya

Keberadaan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan transfer melalui bank. Namun, dalam praktiknya, undang-undang ini tidak sepenuhnya melindungi nasabah yang mengalami kesalahan transfer. Perlindungan hukum yang ada lebih banyak berfokus pada melindungi bank dari tanggung jawab terkait transfer dana tersebut.

Pasal 85 Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa sanksi pidana akan dikenakan kepada orang yang menerima dana transfer yang diketahui atau seharusnya diketahui bukan haknya. Namun, penerapan sanksi pidana ini tidak dapat mengembalikan dana yang telah salah ditransfer kepada pemiliknya. Dengan demikian, meskipun ada ketentuan hukum yang mengatur sanksi bagi penerima dana salah transfer, hal tersebut tidak menyelesaikan masalah pengembalian dana yang hilang akibat kesalahan transfer.

Terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kesalahan transfer, yang dilindungi adalah hak nasabah untuk mendapatkan kembali uang yang salah ditransfer. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang mendukung hak nasabah untuk menerima kembali dana tersebut adalah melalui upaya hukum. Dalam konteks penelitian ini, upaya hukum yang dapat dilakukan mencakup upaya hukum litigasi dan non-litigasi.

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 19 ayat (3), Pasal 45 ayat (1), dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha, baik melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen maupun melalui peradilan umum (Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Seperti halnya yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, sesuai dengan kesepakatan sukarela antara pihak-pihak yang terlibat.

Bank Indonesia juga telah mengambil langkah untuk memberdayakan nasabah melalui mekanisme mediasi. Sebelumnya, penyelesaian sengketa di sektor perbankan dilakukan melalui proses "penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah," sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang kemudian mengalami perubahan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.

Upaya non-litigasi adalah upaya langkah hukum yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila mengutamakan musyawarah untuk mencapai mufakat. Konsep penyelesaian sengketa melalui pendekatan non-litigasi menunjukkan bahwa Pancasila sebagai ideologi dan nilai luhur bangsa Indonesia diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara.⁷⁸ Dalam upaya hukum

⁷⁸ Danial Syah, Rekonstruksi Mediasi Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Berdasarkan Nilai Keadilan Pancasila, *Disertasi*, Universitas Islam Sultan Agung, 2019, hlm. 29.

non-litigasi, pendekatan persuasif dapat dilakukan dengan menghubungi penerima transfer dana, dengan harapan bahwa mereka akan menunjukkan itikad baik. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat membangkitkan rasa kemanusiaan dari pihak penerima transfer tersebut.

Upaya hukum litigasi adalah langkah hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan. Pada tahap ini, dapat ditempuh dua jalur, yaitu melalui jalur pidana dan jalur perdata. Jalur pidana dapat diambil dengan melaporkan penerima dana yang salah transfer ke kepolisian, di mana pelapor harus melampirkan bukti- bukti yang mendukung laporan tersebut. Sementara itu, jalur perdata dapat ditempuh dengan mengajukan permohonan penetapan atau putusan pengadilan terkait kesalahan transfer yang telah terjadi.

Penetapan pengadilan terhadap kesalahan transfer diperlukan untuk mengatur pengembalian dana yang salah ditransfer kepada pengirimnya. Hal ini penting karena menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, penyelenggara transfer tidak boleh langsung mendebit dana yang salah transfer dari pengirim. Prinsip kehati-hatian yang diterapkan oleh bank mengharuskan bahwa mereka tidak dapat sembarangan mendebit rekening nasabah tanpa persetujuan nasabah tersebut.

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 45 Ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dijelaskan:

- 1) Pembatalan perintah transfer dana dapat dilakukan berdasarkan penetapan atau putusan pengadilan.
- 2) Penyelenggara penerima dibebaskan dari segala akibat hukum yang timbul sehubungan dengan pembatalan perintah transfer dana

berdasarkan penetapan pengadilan atau putusan pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Seperti halnya yang diatur dalam Pasal 53 Ayat 1 dan 2:

- 1) Dalam hal terjadi pembatalan perintah transfer dana berdasarkan penetapan atau putusan pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1), penyelenggara penerima akhir wajib menahan atau menarik kembali dana dalam rekening penerima atau dana tersebut belum dibayarkan secara tunai kepada penerima.
- 2) Dana yang ditahan atau ditarik kembali oleh penyelenggara penerima akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembalikan kepada pihak yang berhak sesuai dengan penetapan atau putusan pengadilan.

Penyelesaian mengenai kasus kesalahan transfer dana melalui mekanisme hukum perdata dalam implementasinya memiliki berbagai kendala teknis yang menghalangi penyelesaian salah transfer dana. Salah satu hambatan utama muncul ketika bank hendak melakukan pendebitan kembali dana yang telah masuk ke rekening penerima, dimana proses ini hanya dimungkinkan jika saldo rekening penerima mencukupi jumlah yang hendak dikembalikan. Namun, masalah ini menjadi rumit ketika dana yang telah masuk ke rekening penerima sudah digunakan atau ditarik, sehingga upaya pendebitan ulang menjadi tidak dapat dieksekusi. Situasi ini menunjukkan adanya kelemahan substansial dalam sistem regulasi yang berlaku, dimana instrumen hukum yang ada tidak mampu memberikan solusi efektif dan komprehensif. Tidak efektifnya dalam keterbatasan dalam penerapan sanksi hukum dan lemahnya daya paksa terhadap pihak yang tidak kooperatif, sehingga mekanisme penegakan hukum yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menyelesaikan permasalahan salah transfer.

B. Pertanggungjawaban Bank Terhadap Uang Nasabah yang Salah Transfer

Salah satu kegiatan bertransaksi dengan melakukan perpindahan dana disebut dengan transfer dana. Mengacu pada ketentuan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 dibagian ketentuan umum mencantumkan definisi “Transfer Dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari Pengirim Asal yang bertujuan memindahkan sejumlah Dana kepada Penerima yang disebutkan dalam Perintah Transfer Dana sampai dengan diterimanya Dana oleh Penerima”.⁷⁹

Dalam praktiknya, aktivitas transfer dana melibatkan hubungan antara nasabah, baik sebagai pengirim maupun penerima dana, dengan bank sebagai penyedia layanan. Hubungan ini didasarkan pada perjanjian hukum antara nasabah dan bank, sehingga menjadi hal yang wajar jika perlindungan hukum terhadap hak dan kepentingan nasabah menjadi prioritas.⁸⁰ Bentuk keinginan pemerintah untuk melindungi nasabah, terutama nasabah penyimpan dana. Salah satu bentuk perlindungan tersebut diwujudkan melalui penerbitan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melengkapi ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen dalam layanan perbankan bertujuan untuk menjaga

⁷⁹ Ditta Rizqi Cahyani, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana dalam Undang-Undang Transfer Dana, *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, Vol.3 No.4, 2023, hlm. 229

⁸⁰ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 146

kepentingan individu dengan memberikan wewenang kepada mereka untuk bertindak dalam hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan tersebut. Secara umum, perlindungan hukum adalah hak yang dimiliki oleh seseorang sebagai akibat dari adanya hubungan hukum, baik di antara individu, badan usaha, maupun masyarakat. Perlindungan hukum ini ditujukan kepada individu yang menjadi subjek hukum itu sendiri, yang dalam konteks perbankan dikenal sebagai nasabah.⁸¹

Nasabah adalah individu atau pihak yang memanfaatkan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh bank. Nasabah terbagi menjadi dua jenis, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah mereka yang menyimpan dana di bank dalam bentuk simpanan sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui bersama antara nasabah dan bank. Sementara itu, nasabah debitur merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang setara dengannya, yang juga didasarkan pada kesepakatan yang dibuat antara pihak nasabah dan bank..⁸²

Menurut artikel yang diterbitkan oleh OJK, nasabah memiliki hak sebagai konsumen perbankan. Berikut adalah penjelasan tentang hak-hak nasabah :⁸³

⁸¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 146

⁸² Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 154

⁸³ <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438> “Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Keuangan” diakses pada 10 Oktober 2024 11.30 WIB.

- 1) Nasabah memiliki hak untuk memperoleh informasi lengkap dan transparan mengenai produk-produk perbankan yang ditawarkan. Penjelasan tersebut harus disampaikan secara jelas, terperinci, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menjamin keseimbangan dan keadilan dalam perjanjian perbankan.
- 2) Nasabah berhak mendapatkan layanan yang disediakan oleh bank, seperti fasilitas ATM, laporan transaksi, pengembalian agunan jika pinjaman telah dilunasi, serta hak atas hasil pelelangan agunan jika agunan tersebut dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.
- 3) Nasabah berhak menerima bunga dari produk tabungan dan deposito sesuai dengan kesepakatan awal.
- 4) Nasabah berhak menyampaikan pengaduan yang wajib ditindaklanjuti oleh bank.
- 5) Nasabah berhak menerima uang Rupiah dalam kondisi asli, yang sah sebagai alat pembayaran, layak edar, serta sesuai dengan nominal atau pecahan yang dibutuhkan.
- 6) Nasabah berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan produk atau layanan yang diberikan bank. Bank juga wajib memberikan ganti rugi jika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Sebagai konsumen, nasabah bank tidak hanya memiliki hak yang harus dipenuhi, tetapi juga kewajiban yang harus dilaksanakan. Salah satu

kewajiban nasabah adalah mengisi dan menandatangani formulir yang disediakan oleh bank sesuai dengan produk atau layanan yang diinginkan. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat empat kewajiban utama nasabah sebagai konsumen, yaitu:

- 1) Membaca dan memahami petunjuk, informasi, serta prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- 2) Mengikuti proses penyelesaian hukum dalam sengketa perlindungan konsumen dengan cara yang wajar.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati bersama.
- 4) Bertindak dengan itikad baik dalam setiap transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Lembaga perbankan sebagai institusi penyedia layanan keuangan memiliki sejumlah kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini menggariskan berbagai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh sektor perbankan dalam menjalankan operasionalnya, meliputi:

- 1) Menjalankan aktivitas usaha dengan beritikad baik;
- 2) Memberikan informasi yang jelas, benar, serta jujur terkait kondisi serta jaminan layanan yang ditawarkan;
- 3) Memberikan pelayanan kepada konsumen secara benar dan tidak diskriminatif;
- 4) Memastikan seluruh kegiatan operasional bank sesuai dengan ketentuan dan standar perbankan yang berlaku; dan lainnya.

Sedangkan dalam transfer dana, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 mengatur mengenai hak dan kewajiban bank, yakni:

1) Hak Bank

- a. Bank memiliki hak untuk menerima perintah transfer dana dari nasabah dengan persyaratan yang telah ditentukan, seperti data identitas pengirim dan penerima, jumlah dana, serta jenis mata uang.⁸⁴
- b. Bank berhak menolak untuk melaksanakan perintah transfer jika dana tidak mencukupi atau adanya kecurigaan terhadap transaksi.⁸⁵
- c. Bank berhak untuk meminta kompensasi dari nasabah jika ada kerugian yang timbul akibat kesalahan transfer dana yang dilakukan oleh pihak bank.⁸⁶

2) Kewajiban Bank

- a. Memberikan perlindungan kepada nasabah seperti menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi. Bank juga wajib memberikan perlindungan terhadap penipuan dalam transaksi transfer dana.⁸⁷
- b. Bank berkewajiban melaporkan kegiatan transfer dana kepada Bank Indonesia sebagai pengawasan dan pemantauan.⁸⁸

⁸⁴ Ramadhanti Lintang, Perlindungan Pada Pengirim Dana Electronic Fund Transfer di Indonesia, *Jurnal Hukum*, Vol. 1, No. 2, November 2022, hlm. 224

⁸⁵ Undang-undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana

⁸⁶ <https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-tanggung-jawab-soal-salah-transfer-dana-lt61923bf1d11ae/> “Memahami Tanggung Jawab Soal Salah Transfer Dana” diakses pada 23 Desember 2024

⁸⁷ <https://appui.id/blog/kewajiban-pelaporan---penyelenggara-transfer-dana> “Kewajiban Pelaporan Penyelenggara Transfer Dana” diakses pada 23 Desember 2024

⁸⁸ <https://appui.id/blog/kewajiban-pelaporan---penyelenggara-transfer-dana>

- c. Bank wajib melaksanakan perintah transfer
- d. Bank berkewajiban memperbaiki kesalahan transfer jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transfer dana. Bank wajib melakukan perbaikan dalam waktu satu hari kerja setelah kesalahan diketahui.⁸⁹
- e. Bank wajib memberikan bunga atau kompensasi kepada nasabah jika bank melakukan kesalahan dalam transfer dana.

Terkait kekeliruan dalam transfer dana, muncul pertanyaan penting mengenai apakah dana tersebut menjadi hak penerima atau tetap milik pengirim. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, khususnya Pasal 85, aturan yang ada hanya mengatur mengenai sanksi pidana atas penggunaan dana yang diterima akibat kekeliruan transfer. Namun, undang-undang tersebut belum secara spesifik mengatur tentang kepemilikan dana dalam kasus kekeliruan transfer maupun mekanisme pembuktian terkait kekeliruan tersebut.

Ketiadaan pengaturan dan penjelasan mengenai hak kepemilikan dana terkait kekeliruan transfer dana menciptakan celah hukum dalam undang-undang dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Celah ini membuat hak-hak masyarakat sebagai nasabah bank dan pelaku transaksi keuangan tidak mendapatkan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, keberadaan regulasi yang jelas terkait kepemilikan dan pembuktian dana

⁸⁹ Qanita Fakhira, Analisis Penerapan Pasal 81 Undang-Undang Transfer Dana pada Putusan Nomor 78/Pis.Sus/2022/PN YYK Berdasarkan Asas Lex Specialis Sistematis, *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, Vol. 1, No. 4 Oktober 2024, hlm. 10

dalam kesalahan transfer sangat diperlukan agar masyarakat dapat tetap mempercayai bank untuk berbagai aktivitas keuangan mereka.⁹⁰

Karena Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana belum mengatur hak kepemilikan secara spesifik, maka penyelesaian hukum terkait hal ini dapat merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Ketentuan mengenai hak milik dalam KUHPer dapat ditemukan pada Bagian Kedua Bab Ketiga Buku II BW tentang Benda, di mana ketentuan mengenai hak milik berfokus pada penguasaan atas suatu benda serta hubungan hukum antara individu dengan benda tersebut.⁹¹

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana tidak memberikan kejelasan mengenai tanggung jawab bank atas kesalahan dalam proses transfer dana, meskipun bank berperan sebagai penyedia layanan pengiriman uang. Sementara itu, dalam Undang-Undang Perbankan, nasabah diberikan perlindungan terhadap sengketa dan masalah hukum. Salah satu tujuan utama dari hukum perbankan adalah menjaga keamanan dan ketertiban dalam aktivitas perbankan, serta melindungi hak-hak dan kepentingan nasabah, termasuk mereka yang menyimpan dananya di bank. Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 37B ayat 1 Undang-Undang

⁹⁰ Ningtyas, Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Kekeliruan Transfer Dana Akibat Kelalaian Bank, *Journal of Economic Business & Law Review*, Vol. 11 No. 1, 2023, hlm. 15

⁹¹ Budiman, Penerapan Asas Lex Specialis Derogat Legi Generalis dan Penyelesaian Sengketa Ekonomi dalam Undang-Undang Perbankan Syariah di Indonesia, *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*, Vol 12 No 1, 2019, hlm. 149-169.

Nomor 10 Tahun 1998, dituliskan: “Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”.

Berkaitan dengan upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah dan sebagai lembaga yang mengandalkan kepercayaan, bank wajib memperhatikan kepentingan masyarakat selain memprioritaskan kepentingannya sendiri dalam mengembangkan usaha. Bank diharapkan berkontribusi pada pembangunan ekonomi nasional sesuai perannya sebagai *Agent of Development*, dengan tujuan mendukung pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas.⁹² Hal tersebut dengan diberikan bantuan terhadap nasabah yang melakukan pengaduan, khususnya terkait dengan transaksi keuangan. Untuk itu diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan pengaduan nasabah.

Mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana diatur dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang, Bank Indonesia mewajibkan semua bank untuk menangani setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilannya terkait transaksi keuangan yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah. Selain itu, peraturan ini juga mengharuskan bank memiliki unit atau fungsi khusus yang bertugas menyelesaikan pengaduan tersebut. Pada dasarnya, peraturan ini menetapkan bahwa bank

⁹² Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 4

tidak diperbolehkan menolak pengaduan yang diajukan, baik secara lisan maupun tertulis.⁹³

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti, mengenai mekanisme penanganan kesalahan transfer dana oleh lembaga perbankan, diperoleh informasi. Dian sebagai perwakilan bank tersebut, mengatakan bahwa meskipun bank tidak memiliki standar operasional prosedur (SOP) khusus untuk apabila terjadi salah transfer dana yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri, bank tetap membuka layanan nasabah dan memberikan bantuan terhadap nasabah yang mengalami salah transfer dana. Pada hakikatnya bank berperan sebagai perantara komunikasi antara nasabah pengirim dan penerima dana yang salah transfer. Dalam standar operasional prosedur, bank tidak serta-merta dapat langsung mendebetkan kembali rekening penerima, melainkan harus melalui serangkaian proses komunikasi. Proses ini mensyaratkan adanya koordinasi aktif antara pihak bank, nasabah pengirim, dan nasabah penerima transfer. Mekanisme utama yang ditempuh adalah bank mengkomunikasikan kesalahan transfer kepada penerima dana, dengan harapan penerima memiliki itikad baik untuk mengembalikan dana yang bukan menjadi haknya.

⁹³ Fernando Sutrisno, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang Tundang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, *Journal: Lex Privatum*, Vol.3 No. 1 2019, hlm. 244

Bank membuka layanan nasabah dan menyediakan bantuan investigasi untuk mengidentifikasi penerima dana yang salah transfer tersebut. Prosedur yang diterapkan cukup sistematis. Nasabah yang melakukan kesalahan transfer dana, bisa langsung melaporkannya ke *call center* atau datang langsung ke kantor cabang terdekat dan meminta bantuan kepada pihak bank. Pihak bank kemudian akan memberitahu langkah-langkah yang perlu diambil serta dokumen-dokumen yang harus diserahkan oleh pengirim dana kepada pihak bank untuk memulai proses investigasi. Pihak bank akan melakukan verifikasi data transfer, mengidentifikasi detail rekening penerima, dan memastikan kronologis kejadian kesalahan transfer tersebut untuk mengetahui nasabah tersebut benar melakukan kesalahan transfer.

Investigasi dilakukan secara menyeluruh, melibatkan baik cabang pengirim maupun cabang penerima dana. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi penerima dana dan berharap penerima tersebut akan melaporkan adanya dana yang masuk secara tidak sengaja ke rekeningnya. Jika hal ini terjadi, proses pengembalian dana dapat dilakukan dengan lebih mudah. Jika dalam kasus seperti ini penerima dana tidak bersedia mengembalikan uang yang bukan haknya. Maka bank mengambil langkah lebih lanjut dengan melakukan kunjungan langsung kepada pihak terkait.

Kunjungan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan dan meminta kerjasama penerima dana untuk mengembalikan uang tersebut.⁹⁴

Jika setelah kunjungan tersebut penerima dana tetap menolak untuk mengembalikan uang, bank akan mengambil tindakan tegas dengan membacakan klausul mengenai ketentuan pidana yang dapat dikenakan kepada penerima dana salah transfer. Tindakan ini didasarkan pada Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011, yang menyatakan bahwa setiap orang yang dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui bukan haknya dapat dikenakan pidana penjara maksimal 5 tahun atau denda maksimal Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).⁹⁵ Pembacaan klausul ini diharapkan agar penerima dana akan memahami konsekuensi hukum dari tindakannya dan bersedia mengembalikan dana tersebut.

Dalam kondisi demikian, bank pada praktiknya memiliki keterbatasan kemampuan untuk memaksa penerima mengembalikan dana. Meskipun bank dapat melakukan upaya persuasif seperti memberikan penjelasan detail, menghubungi penerima secara berulang, bahkan berpotensi memberikan peringatan klausul pidana agar nasabah penerima setuju untuk mengembalikan uang yang bukan haknya tersebut, namun hal

⁹⁴ Hasil wawancara dengan pihak BRI KC Wonosobo, pada tanggal 4 Oktober 2024

⁹⁵ Hasil wawancara dengan pihak BRI KC Wonosobo, pada tanggal 4 Oktober 2024

ini tidak selalu berujung pada pengembalian dana, karena hal ini sangat bergantung pada iktikad baik dari nasabah penerima salah transfer dana.s

Dalam hal ini, penulis tidak hanya melakukan wawancara terhadap pihak bank mengenai sikap bank dalam memberikan layanan akibat salah transfer dana, tetapi penulis juga melakukan wawancara dengan berbagai nasabah yang mengalami kasus kesalahan transfer yang dilakukan penulis. Dalam hasil wawancara dengan nasabah yang bernama Puji Widiawati dan Rahmatul Hidayani menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan terhadap layanan bank. Nasabah merasa bank tidak maksimal dalam membantu menyelesaikan persoalan. Mereka menganggap bank hanya sekadar menjembatani komunikasi tanpa memberikan solusi konkret. Pada kenyataannya, upaya bank seringkali terhenti pada tahap komunikasi dan tidak berlanjut pada tahap mediasi atau kunjungan langsung kepada nasabah penerima yang tidak mau mengembalikan dana tersebut.

Persoalan hukum dan regulasi menjadi faktor kunci yang membatasi ruang gerak bank dalam menangani kasus kesalahan transfer. Tidak terdapat regulasi spesifik yang mengharuskan bank bertanggung jawab penuh atas kesalahan transfer yang dilakukan nasabah. Hal ini mengakibatkan bank cenderung bersikap pasif dan mengembalikan tanggung jawab sepenuhnya kepada para pihak yang terlibat. Konsekuensinya, nasabah yang melakukan kesalahan transfer seringkali harus menanggung risiko sendiri.

Penanganan masalah dalam kesalahan transfer dana merupakan area kelemahan dalam sistem perbankan saat ini. Meskipun bank menyatakan siap membantu, namun kapasitas dan komitmen mereka dalam menyelesaikan kasus kesalahan transfer terkadang tidak sesuai dalam praktiknya, terlebih jika nasabah penerima tidak kooperatif atau menolak mengembalikan dana yang diterima akibat kesalahan transfer. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi yang lebih komprehensif dan mekanisme penyelesaian yang lebih tegas untuk melindungi kepentingan nasabah. Perbaikan sistem dan penguatan peran intermediasi bank menjadi kebutuhan mendesak dalam menciptakan ekosistem perbankan yang lebih adil dan akuntabel.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Terjadinya Kesalahan Transfer Dana dan Pertanggungjawaban Bank terhadap Uang Nasabah yang Salah Transfer, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan kesalahan transfer dana belum diberikan secara optimal. Meskipun Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana telah memberikan landasan hukum untuk menjatuhkan sanksi pidana kepada penerima dana yang tidak sah. Sanksi pidana memang dapat memberikan efek jera, namun tidak serta-merta menjamin pengembalian dana yang telah diterima secara tidak benar oleh pihak yang tidak berhak. Hal ini menciptakan kerentanan bagi nasabah yang secara tidak sengaja melakukan kesalahan transfer, karena mereka masih menghadapi risiko kehilangan dana tanpa adanya mekanisme pengembalian yang jelas dan efektif.
2. Pertanggungjawaban bank terhadap kasus salah transfer dana memiliki landasan hukum yang kuat, meskipun belum diatur secara rinci dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Bank bertanggung jawab untuk memberikan layanan terhadap nasabah yang

melakukan kesalahan transfer dana, dengan memberikan dukungan dan solusi kepada nasabah melalui layanan yaitu membantu berkomunikasi nasabah yang menerima kesalahan transfer dana tersebut. Adapun jika orang yang bersangkutan itu tidak mau mengembalikan bank tidak dapat berbuat apa-apa karena pada dasarnya kelalaian tersebut akibat dari nasabah itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan perlindungan nasabah dan akuntabilitas bank dalam menghadapi kasus kesalahan transfer:

1. Regulasi yang lebih menyeluruh untuk melindungi nasabah dalam kesalahan transfer dana. Saat ini, perlindungan hukum yang tersedia lebih banyak melindungi bank daripada nasabah. Regulasi perlu ditinjau ulang agar lebih efektif dalam melindungi hak nasabah untuk mendapatkan kembali dana yang salah transfer dengan proses yang lebih cepat dan efisien.
2. Pemerintah dan otoritas terkait perlu memperkuat regulasi mengenai hak kepemilikan dana dalam kasus salah transfer dan memperjelas mekanisme penyelesaiannya, agar tidak terjadi kekosongan hukum yang merugikan nasabah. Selain itu, bank sebaiknya menerapkan Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih sistematis dan transparan dalam menangani kesalahan transfer dana untuk melindungi

nasabah secara efektif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan.

DAFTAR PUSTKA

A. Buku:

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineke Cipta, Jakarta, 2003
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002
- Faisal Badroen et all, *Etika bisnis Dalam Islam*, Kencana, Jakarta, 2007
- Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, St. Paul: West Publishing, 1968
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013
- Hery, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Grasindo, Jakarta, 2019
- Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013
- Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008

- Ismail, *Managemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aflikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011
- Jonny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2006
- Jopie Yusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, Intermedia, Jakarta, 2010
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Kencana, Jakarta, 2011
- Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Ctk. Kesepuluh, Rajawali Press, Jakarta, 2012
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, Kencana, Jakarta, 2009
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008
- Muhammad Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2008
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- O.P. Simorangkir, *Seluk Beluk Bank Komersial*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta, 1998
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008

- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987
- Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Rimsky K. Judiseno, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Santosa Sembiring. *Hukum Perbankan*. ctk. Ketiga, Mandar Maju, Bandung, 2012
- Sembiring dan Sentosa. *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005
- Suryosubro, *Manajemen Pendidikan Sekolah*, PN Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Susilo, Triandanu, dkk., *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Suwiknyo Dwi, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015

Thomas Suyatno, dan kawan-kawan, *Kelembagaan Perbankan*, ctk. ketiga,
Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, Kencana, Jakarta,
2017

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen
Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

B. Jurnal:

Aad Rusyad Nurdin, “Kajian Perturan Perlindungan Konsumen di Sektor
Perbankan”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol.48 No. 2, 2023

Budiman, Penerapan Asas Lex Specialis Derogat Legi Generalis dan
Penyelesaian Sengketa Ekonomi dalam Undang-Undang Perbankan
Syariah di Indonesia, *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*
Vol 12 No 1, 2019

David Y, Perlindungan Hukum atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen
Pengguna Jasa Bank terhadap Risiko yang Timbul dalam
Penyimpangan Dana, *Wonok D.Y Vol. 1 No. 2*, 2019

Ditta Rizqi Cahyani, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna
Jasa Transfer Dana dalam Undang Undang Transfer Dana, *Locus:
Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, Vol.3 No.4, 2023

I Made Aditya, Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal
Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking,
Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa
Volume 14, Nomor 2, 2020

- Ningtyas, Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Kekeliruan Transfer Dana Akibat Kelalaian Bank, *Journal of Economic Business & Law Review*, Vol. 3 No. 1, 2023
- Nurhalis, Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Voll III, 2019
- Nur Kholis, “Perbankan dalam Era Baru Digital”, *Economicus*, Vol.12 No.1, 2018
- Putra Wildan Revandra, Tanggung Jawab Mutlak: Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan Transfer Dana Jika Terjadi Kesalahan, *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, Vol 17, 2022
- Qanita Fakhira, Analisis Penerapan Pasal 81 Undang-Undang Transfer Dana pada Putusan Nomor 78/Pis.Sus/2022/PN YYK Berdasarkan Asas Lex Spesialis Sistematis, *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, Vol. 1, No. 4, 2024
- Ramadhanti Lintang, Perlindungan Pada Pengirim Dana Electronic Fund Transfer di Indonesia, Vol. 1, No. 2, 2022
- Rizki Akbar Maulana, Perlindungan Yuridis Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Penggunaan Elektronik Banking (*E-Banking*), *Jurnal Hukum De'rechtsstaat*, Vol. 7 No. 2, 2021
- Tarigan, Darminto Hartono, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Vol. 1 No. 3, 2019

Wildan Revandra P, *Tanggung Jawab Mutlak: Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan Transfer Dana Jika Terjadi Kesalahan*, Vol. 17, 2022

C. Karya Ilmiah

Danial Syah, *Rekonstruksi Mediasi Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Berdasarkan Nilai Keadilan Pancasila*, *Disertasi*, Universitas Islam Sultan Agung, 2019

Ibnu Mubaidillah, *Perlindungan Hukum Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pandawa Mandiri Group Pasca Pailit Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam*, Skripsi, UIN Jakarta, 2019

Karina Alisha Putri, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kreditplus atas Kebocoran Data Pribadi Nasabah*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020

Kamila, Rahmawati, *Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero)*, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang, Thesis, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, 2021

Reza Aditya, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)*, *Tesis*, Universitas Islam Indonesia, 2017

D. Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-

Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana

E. Kamus

Departemen Pendidikan dan Budaya, Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku

Satu, Balai Pustaka Utama, Jakarta, 1989

F. Data Elektronik

“Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Keuangan” terdapat dalam

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>

“Kasus Salah Transfer, Penggunaan Pasal 85 UU Transfer Dana Harus Hati-

hati”, terdapat dalam [https://www.hukumonline.com/berita/a/kasus-](https://www.hukumonline.com/berita/a/kasus-salah-transfer--penggunaan-pasal-85-uu-transfer-dana-harus-hati-hati-)

[salah-transfer--penggunaan-pasal-85-uu-transfer-dana-harus-hati-hati-](https://www.hukumonline.com/berita/a/kasus-salah-transfer--penggunaan-pasal-85-uu-transfer-dana-harus-hati-hati-)

[lt61849edb377d1?page=3](https://www.hukumonline.com/berita/a/kasus-salah-transfer--penggunaan-pasal-85-uu-transfer-dana-harus-hati-hati-)

“Kewajiban Pelaporan Penyelenggara Transfer Dana”

[https://appui.id/blog/kewajiban-pelaporan---penyelenggara-](https://appui.id/blog/kewajiban-pelaporan---penyelenggara-transfer-dana)

[transfer-dana](https://appui.id/blog/kewajiban-pelaporan---penyelenggara-transfer-dana)

“Memahami Tanggung Jawab Soal Salah Transfer Dana”

[https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-tanggung-](https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-tanggung-jawab-soal-salah-transfer-dana-)

[jawab-soal-salah-transfer-dana-">lt61923bfl1d11ae/](https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-tanggung-jawab-soal-salah-transfer-dana-)

“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Hubungannya Dengan Rahasia Bank” terdapat dalam <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/16970/4/ABSTRAK.pdf>.
<https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/7923/f.%20BAB%20II.pdf?sequence=6>.

G. Wawancara

Wawancara dengan Dian selaku *Supervisor* Bank Rakyat Indonesia (BRI)
KC Wonosobo, 4 Oktober 2024

Wawancara dengan Puji Widiawati, nasabah yang mengalami salah transfer
dana, pada tanggal 26 September 2024

Wawancara dengan Rahmatul Hidayani, nasabah yang mengalami salah
transfer dana, pada tanggal 29 September 2024

LAMPIRAN



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 515/Perpus-S1/20/H/XI/2024

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **RAVIRDA EVI PUSPITASARI**
No Mahasiswa : **20410467**
Fakultas/Prodi : **Hukum**
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
NASABAH BANK ATAS KESALAHAN
DALAM TRANSFER DANA**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 November 2024 M
24 Jumadil Awwal 1446 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

by 20410467 RAVIRDA EVI PUSPITASARI

Submission date: 25-Nov-2024 08:47AM (UTC+0700)

Submission ID: 2530963270

File name: um_Terhadap_Nasabah_Bank_Atas_Kesalahan_Dalam_Transfer_Dana.docx (227.94K)

Word count: 15045

Character count: 100102

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS

KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

SKRIPSI



Oleh:

RAVIRDA EVI PUSPITASARI

No. Mahasiswa: 20410467

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK ATAS KESALAHAN DALAM TRANSFER DANA

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	25% INTERNET SOURCES	10% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uii.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	3%
3	eprints.untirta.ac.id Internet Source	2%
4	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	2%
5	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
7	adoc.pub Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%

10	repository.upbatam.ac.id Internet Source	1%
11	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
12	jurnal.locusmedia.id Internet Source	1%

Exclude quotes On
 Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%