

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK TERHADAP
PERUBAHAN SALDO REKENING AKIBAT ADANYA
PEMELIHARAAN SISTEM DI BANK X**

OLEH:

NAMA : CAROLLINE SALIM

NPM : 2017200237

PEMBIMBING:

Dr. SENTOSA SEMBIRING, S.H., M.H.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

(Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.)

Dekan,

(Dr. iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Carolline Salim

NPM : 2017200237

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Perubahan Saldo Rekening Akibat Adanya Pemeliharaan Sistem Di Bank X”

Adalah sungguh-sungguh merupakan Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 04 Februari 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Carolline Salim

2017200237

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK TERHADAP PERUBAHAN SALDO REKENING AKIBAT ADANYA PEMELIHARAAN SISTEM DI BANK X

Oleh: Carolline Salim
NPM : 2017200237

Pembimbing: Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman mengakibatkan sistem keuangan semakin berkembang luas. Salah satu lembaga keuangan yang berkiprah dalam sistem keuangan adalah perbankan. Pada dasarnya usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan masyarakat sebagai nasabah bank. Bank dalam melaksanakan jasanya baik menyediakan alat pembayaran maupun menghimpun dana dan menyalurkan dana wajib memelihara tingkat kesehatan bank. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, ada kalanya bank sulit untuk menghindari suatu risiko. Layanan keuangan Bank X mengalami gangguan yang mengakibatkan sebagian nasabah mengungkapkan jumlah uang di tabungannya bertambah, sebagian lain mengeluhkan nilainya berkurang drastis. Hal itu terjadi lantaran pihaknya tengah melakukan pemeliharaan atau *maintenance* sistem teknologi informasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perlindungan hukum yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan terhadap kerugian nasabah akibat pemeliharaan sistem dan gugatan yang diajukan nasabah apabila terjadi kelalaian dalam pemeliharaan sistem teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini dilakukan dengan yuridis normatif dengan cara melakukan penelitian terhadap aturan hukum, bahan pustaka yang terkait. Hasil dari penelitian ini adalah adanya perlindungan hukum perdata terhadap nasabah yang tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan dan mengetahui gugatan yang dapat diajukan oleh nasabah.

Kata kunci: Perlindungan, Bank, Nasabah, Risiko

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulisan penelitian ini dapat disusun dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang turut mendukung penyusunan penulisan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Perubahan Saldo Rekening Akibat Adanya Pemeliharaan Sistem Di Bank X”** ini.

Penulis karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan, menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari dosen-dosen dan rekan-rekan demi penyempurnaan proposal penelitian ini.

Dalam segala proses penyusunan penulisan hukum ini, Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka demikian, pada kesempatan kali ini, Penulis hendak menyampaikan segala rasa terima kasih kepada segenap pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah terlibat membantu Penulis dalam segala proses penyusunan penulisan hukum ini. Sebab itu, Penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan kehendak-Nya, Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Dengan setulus hati Penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua serta adik Penulis yang selalu membantu dari sisi apapun dan bagaimanapun terhadap Penulis. Terima kasih atas dukungan, doa, kepercayaan, segala bentuk semangat yang diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
3. Sahabat-sahabat Yoga, Andre, Mega, Gadis, dan geng sukawacana yang menemani Penulis dalam kondisi apapun, kebersamaan, bantuannya selama kuliah di UNPAR, belajar bareng, hura-hura, dan semangat

barengnya menjalani perkuliahan yang berat ini di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

4. Temen-temen seperjuangan skripsi Navishya, Gege, Grace, Jesslyn, Renita, Velia yang mau berbagi keluh kesah, dukungan, doa, bantuan, dan masukan-masukannya selama penyusunan ini.
5. Kepada Bapak Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing Penulis yang selalu sabar untuk mengkoreksi Penulisan Hukum ini sejak proposal hingga skripsi selalu memberikan bantuan dan saran, terima kasih Pak meskipun saat ini sedang adanya pandemi COVID-19 Bapak tetap berusaha untuk selalu memberikan bimbingan kepada Penulis agar bisa menyelesaikan penelitian ini secara sesuai dan tepat waktu.
6. Kepada Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M selaku Dosen Kelas Mata Kuliah Seminar Penulisan Hukum Penulis, terima kasih Bu atas bimbingan dan masukan serta saran-sarannya ketika Penulis baru memulai mencari judul dan menyusun penelitian ini hingga akhirnya Penulis dapat menyusun penelitian ini dengan selesai dan tepat waktu.
7. Kepada Bapak John Lumbantobing, S.H., LL.M., MCIArb selaku Dosen Wali Penulis, terima kasih Pak karena telah membimbing Penulis dalam hal pemilihan mata kuliah di Fakultas Hukum UNPAR sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi ini sesuai dengan rencana.
8. Kepada Bapak Tanius Sebastian, S.H., M.Fil sebagai dosen serta kepala Laboratorium Hukum yang memberikan masukan, arahan dalam perkuliahan. Terima kasih atas saran serta nasihat yang membangun yang telah Bapak berikan kepada Penulis, serta pengalaman yang diberikan selama Penulis magang di Laboratorium Hukum.
9. Gengges Laboratorium Hukum: Yoga, Andre, Ka Nikita, Prajna, Yujin, Ka Nanda dengan segala kegembiraan, foya-foya, obrolan-obrolan receh, jail-jailnya, kerjasama dan bantuannya selama magang di Laboratorium Hukum, Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua kenangan yang tidak akan terlupakan.

10. Iyen dan Cing-Cing, selaku sahabat Penulis sejak SD yang selalu mendukung, memberi masukan, dan doa-doanya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan ini.
11. Seluruh teman-teman dari Fakultas Hukum maupun di luar Fakultas Hukum UNPAR yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah mewarnai hari-hari Penulis saat berkuliah di UNPAR.
12. Seluruh tenaga pengajar, pegawai administrasi dan pekaya Universitas Katolik Parahyangan, yang telah membantu, dan memudahkan Penulis untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkontribusi dalam program-program kerja semasa berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis sangat menyadari bahwa Penulisan Hukum ini tidak luput dari kekurangan dan tidak sempurna, oleh karena itu, Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi pembelajaran baru bagi Penulis. Penulis sangat berharap Penulisan Hukum ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang membacanya.

Bandung, 04 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Maksud	8
D. Metode Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK	 13
A. Pengertian Bank	13
B. Fungsi Bank	13
C. Hak dan Kewajiban Para Pihak	15
D. Hak dan Kewajiban Dalam Perlindungan Konsumen	18
E. Perjanjian Pada Umumnya	20
F. Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah	20
G. Syarat Menggugat Ganti Rugi	24
H. Macam Ganti Rugi	26
I. Prinsip Kehati-hatian	27
J. Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum	28
K. Tata Kelola Usaha yang Baik	32
L. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah	34

BAB III KAJIAN PUSTAKA MENGENAI PEMELIHARAAN SISTEM	
TEKNLOGI INFORMASI YANG DIGUNAKAN OLEH BANK X	45
A. Profil Perusahaan Bank X.....	45
B. Perkembangan Teknologi Informasi.....	46
C. Arti Penting Sistem Teknologi Informasi	48
D. Pemeliharaan Sistem Teknologi Informasi.....	49
E. Teknologi Informasi Bank X	50
F. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	51
G. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Sebagaimana Telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	55
H. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum	57
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK	
TERHADAP ADANYA PERUBAHAN SALDO REKENING AKIBAT	
PEMELIHARAAN SISTEM DI BANK X.....	61
A. Perlindungan Hukum Yang Dijamin Oleh Peraturan Perundang-Undangan Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Pemeliharaan Sistem Pada Bank X..	61
B. Gugatan Nasabah Apabila Terjadi Kelalaian Dalam Pemeliharaan Sistem Teknologi Informasi Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Nasabah..	67
BAB V PENUTUP	
73	
A. Kesimpulan	73

B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman mengakibatkan sistem keuangan semakin berkembang luas. Salah satu lembaga keuangan yang berkiprah dalam sistem keuangan adalah perbankan. Perbankan memegang peranan penting dalam menggerakkan roda perekonomian dan menjadi penentu kestabilan perekonomian suatu negara.¹ Pada dasarnya usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan masyarakat sebagai nasabah bank, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya. Dengan demikian timbul hubungan hukum formal yang terwujud dalam suatu perjanjian yang dibuat antara bank dengan masyarakat. Di dalam sistem hukum Indonesia, segala bentuk praktik perbankan haruslah berdasarkan pada prinsip-prinsip yang terkandung di dalam ideologi Negara Indonesia yakni Pancasila dan tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945. Kekhususan ini dapat dilihat dalam kehidupan perbankan Indonesia, di antaranya adalah :²

1. Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama bank sebagai penghimpun dan pengatur dana masyarakat yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional dalam peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.
2. Perbankan Indonesia sebagai sarana pembangunan nasional, guna mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945,

¹ Retno Sari Dewi, Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Perbankan Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), <https://fakultashukumunita.files.wordpress.com/2015/11/retno-sari-dewi.pdf> diakses pada tanggal 21 Februari 2020 pukul 17.00 WIB.

² Muhammad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 3.

pelaksanaan perbankan Indonesia harus banyak memperhatikan keselarasan, kesinambungan dan unsur Trilogi Pembangunan.

3. Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya senantiasa bergerak cepat guna menghadapi tantangan yang semakin luas dalam perkembangan perekonomian nasional maupun internasional.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank memberikan jasa dibidang perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pemberian jasa disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa keuangan khususnya perbankan. Jasa perbankan mempunyai dua tujuan, yang pertama yaitu sebagai lembaga yang menyediakan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah berupa uang tunai, tabungan, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, cek dan bilyet giro (BG). Tujuan yang kedua, sebagai sarana untuk meningkatkan arus dana investasi kepada pemanfaatan yang lebih produktif, yaitu dengan menampung dana tabungan milik nasabah kemudian menyalurkannya dalam bentuk pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana.³ Di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada pasal 1 angka 2 dikatakan bahwa :

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Selain itu di dalam pasal 29 ayat (2) dikatakan bahwa :

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”

³ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, hlm. 1-2.

Dengan demikian, bank dalam melaksanakan jasanya baik menyediakan alat pembayaran maupun menghimpun dana dan menyalurkan dana wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang diatur di dalam pasal 29 ayat (2). Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, ada kalanya bank sulit untuk menghindari suatu risiko. Risiko tersebut merupakan kerugian yang timbul akibat suatu peristiwa tertentu yang mungkin terjadi. Sehingga untuk meminimalisir suatu risiko tersebut Bank Indonesia membuat aturan tentang manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank.⁴

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tata kelola bank di Indonesia diawasi dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan istilah OJK. Di dalam POJK Nomor 18/ POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum disebutkan di dalam pasal 4 bahwa menerapkan manajemen risiko untuk seluruh risiko mencakup :

a. Risiko Kredit

Merupakan risiko akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank, termasuk risiko kredit akibat kegagalan debitur, risiko konsentrasi kredit, *counterparty credit risk*, dan *settlement risk*.

b. Risiko Pasar

Merupakan risiko pada posisi neraca dan rekening administratif, termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk risiko perubahan harga *option*.

c. Risiko Likuiditas

Merupakan risiko akibat ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas

⁴ Pasal 1 POJK Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

d. Risiko Operasional

Merupakan risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank.

e. Risiko Hukum

Merupakan risiko akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis.

f. Risiko Reputasi

Merupakan risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank.

g. Risiko Strategik

Merupakan risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

h. Risiko Kepatuhan

Merupakan risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan.

Untuk memantau dan meminimalisir risiko yang mungkin terjadi, maka dibuatlah peraturan mengenai penerapan manajemen risiko yang wajib diterapkan oleh bank. Bank yang menimbulkan kerugian terhadap nasabah mengakibatkan penurunan rasa kepercayaan nasabah kepada bank tersebut. Sebagai contoh seperti terlihat di dalam berita di media massa :

“Layanan keuangan Bank X mengalami gangguan pada Sabtu (20/7/2019) pagi dan membuat panik sejumlah nasabah. Keluhan dengan tagar *X error* beredar di media sosial sejak pagi tulisan ini dibuat. Nasabah melaporkan keganjilan yang terjadi pada saldo rekening di bank pelat merah tersebut. Sebagian nasabah mengungkapkan jumlah uang di tabungannya bertambah, sebagian lain mengeluhkan nilainya berkurang drastis. Engkus Kusnawati (35), satu di antaranya, mengeluhkan tabungan di rekeningnya tiba-

tiba lenyap saat hendak melakukan transfer melalui aplikasi X Mobile. Alih-alih berhasil transfer, keterangan di layar ponsel justru menunjukkan bahwa saldo tabungannya tidak mencukupi dengan angka nol rupiah.”

"Saya kaget *kok* uang saya tidak mencukupi, padahal tabungan saya di rekening itu masih ada sekitar Rp 20 juta," ujar Engkus kepada *Beritagar.id*, Sabtu (20/7).⁵

“Antaraneews juga melaporkan sejumlah nasabah Bank X mendatangi kantor bank tersebut untuk meminta penjelasan terkait hal ini, misalnya di Pekanbaru, Riau. Nasabah bernama R. Andika Permana menuturkan dirinya kaget ketika ingin mengambil uang tunai di ATM pada Sabtu ini.”

"Saya cek di ATM dan *internet banking* X, saldo saya jadi nol rupiah," kata Andika. Ia menyatakan pihak bank yang diwakili oleh seorang sekuriti Bank X menyampaikan pengumuman kepada nasabah bahwa telah terjadi gangguan sistem. Pihak bank memastikan uang nasabah tidak berkurang, dan kondisi akan normal diperkirakan siang hari di atas jam 12 siang. Ia menyalahkan respon Bank X terhadap masalah ini kepada pelanggan kurang cepat. Bank X memperkirakan gangguan sudah terjadi sejak dini hari. Gangguan layanan ternyata tidak hanya berdampak kepada perubahan saldo rekening nasabah. Gangguan juga berdampak kepada sistem *top up* e-money milik Bank X.⁶

Bank X menyebutkan bahwa hal itu terjadi lantaran pihaknya tengah melakukan pemeliharaan atau *maintenance* sistem teknologi informasi. Dalam suatu perusahaan diperlukan adanya sistem untuk menunjang kegiatan perusahaan dengan kata lain adanya rangkaian prosedur yang saling berkaitan dan membentuk suatu fungsi untuk mencapai tujuan perusahaan. Teknologi informasi merupakan istilah umum yang menjelaskan adanya teknologi yang membantu manusia dalam mengolah data, menyimpan, memproses dan/atau menghasilkan informasi dengan menggunakan perangkat komputer dan bahasa pemrograman. Sehingga sistem teknologi informasi merupakan rangkaian prosedur yang digunakan

⁵ Elisa Valenta, Kesalahan Penyesuaian Sistem Kacaukan Layanan Bank Mandiri, <https://beritagar.id/artikel/berita/kesalahan-penyesuaian-sistem-kacaukan-layanan-bank-mandiri> diakses pada tanggal 22 Februari 2020 pukul 13.00 WIB.

⁶ Royke Sinaga, Nasabah Bank Mandiri Pekanbaru Panik Akibat Tabungan Tiba-Tiba Rp 0, <https://www.antaraneews.com/berita/966692/nasabah-bank-mandiri-pekanbaru-panik-akibat-tabungan-tiba-tiba-rp0> diakses pada tanggal 22 Februari 2020 pukul 15.00 WIB.

untuk membantu mengolah data, menyimpan, memproses, dan/atau menghasilkan informasi dengan bahasa pemrograman yang menghasilkan fungsi untuk tujuan perusahaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh orang yang menggunakannya. Dalam hal ini Bank X menyatakan bahwa pemeliharaan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan dan memperbaiki layanan transaksi keuangan nasabah. Berdasarkan berita di surat kabar tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank X dihadapi dengan risiko operasional di mana adanya kegagalan sistem ini mempengaruhi kegiatan operasional bank. Dalam hal ini, diperlukannya suatu perlindungan hukum guna untuk kesejahteraan bersama antara nasabah dengan bank.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷ Hal tersebut merupakan suatu keharusan bagi nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum akibat terjadinya suatu kerugian. Perlindungan hukum ini merupakan suatu upaya untuk memelihara, mempertahankan kepercayaan, serta kepastian hukum terhadap hak-hak asasi nasabah. Sebagaimana munculnya keresahan yang dirasakan oleh nasabah Bank X tersebut diakibatkan adanya kegagalan sistem. Kegagalan sistem pembayaran dapat mengakibatkan terganggunya transaksi yang mendesak ataupun waktu terbuang yang menjadi beban nasabah dan nasabah berhak atas kenyamanan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak perbankan. Adanya kerugian yang dialami oleh pihak nasabah tersebut dapat dikategorikan ke dalam kerugian immateriil.

Kualitas manajemen Bank yang tidak terpelihara dengan baik akan merugikan pihak nasabah. Atas timbulnya kerugian tersebut pihak nasabah dapat mengajukan gugatan ganti kerugian karena adanya Perbuatan Melawan Hukum, gugatan ini diajukan dengan menganalisa setiap unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum dalam kasus tersebut atau melakukan

⁷ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.54.

gugatan ganti kerugian atas dasar Wanprestasi dengan melihat pada perjanjian pembukaan rekeningnya.

Dasar pijakan dari Perbuatan Melawan Hukum perdata adalah Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang secara historis memiliki kesamaan makna dengan Pasal 1401 *Burgerlijk Wetboek* (lama) Negeri Belanda. Menurut L.C. Hoffmann seperti dikutip oleh Shidarta, dari bunyi Pasal 1401 ini dapat diturunkan setidaknya empat unsur, yaitu:⁸

1. Harus ada yang melakukan perbuatan
2. Perbuatan itu harus melawan hukum
3. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian pada orang lain dan
4. Perbuatan itu karena kesalahan yang dapat dicelakakan kepadanya

Mariam Darus Badruzaman memerinci perbuatan melawan hukum ini menjadi lima unsur, yakni:⁹

1. Harus ada perbuatan (baik positif maupun negatif)
2. Perbuatan itu harus melawan hukum
3. Ada kerugian
4. Ada hubungan sebagai akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian dan
5. Ada kesalahan

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Yahya Harahap, wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.¹⁰ Sehingga berdasarkan pada uraian tersebut pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan mengenai pokok dasar gugatan yang dapat diajukan.

⁸ Shidarta, Mengungkit Kembali Konsep Dasar “Perbuatan Melawan Hukum”, <https://business-law.binus.ac.id/2015/01/27/mengungkit-kembali-konsep-dasar-perbuatan-melawan-hukum/> diakses pada tanggal 1 Maret 2020 pukul 16.00 WIB.

⁹ *Idem*.

¹⁰ Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka akan dikaji lebih lanjut dalam penulisan hukum berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK TERHADAP PERUBAHAN SALDO REKENING AKIBAT ADANYA PEMELIHARAAN SISTEM DI BANK X”**

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Bagaimana perlindungan hukum yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan terhadap kerugian nasabah akibat pemeliharaan sistem pada bank x?
- 1.2.2. Apa yang harus disiapkan oleh nasabah dalam hal ingin mengajukan gugatan apabila terjadi kelalaian dalam pemeliharaan sistem teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian terhadap nasabah?

1.3. Tujuan dan Maksud Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

- 1.3.1.1. Untuk mengetahui sejauh mana perlindungan hukum yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan terhadap kerugian nasabah akibat pemeliharaan sistem di bank x.
- 1.3.1.2. Untuk mengetahui apa yang harus dipersiapkan nasabah dalam mengajukan gugatan atas kelalaian dalam pemeliharaan sistem teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian nasabah.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap perkembangan ilmu hukum, karena penelitian ini berguna untuk melengkapi bahan kepustakaan terhadap ilmu hukum, khususnya dalam bidang Hukum Perbankan dan

Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan kepada pihak-pihak lain yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

1.4. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya dan dibandingkan dengan standar atau ukuran yang telah ditentukan.¹¹ Dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.¹² Metode ini dipilih dalam penelitian karena menggunakan pendekatan kepustakaan dengan mempelajari jurnal, buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan.

1.4.1. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penulisan ini adalah data sekunder, yaitu bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian. Dari bahan hukum sekunder tersebut mencakup tiga bagian, yaitu:¹³

1.4.1.1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Bina Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 127.

¹² Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media *Publishing*, Malang, 2006, hlm. 295.

¹³ Id., hlm. 13.

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terjemahan R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2014
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
6. POJK Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
7. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
8. POJK Nomor 18/ POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

1.4.1.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa teks hukum, jurnal hukum, karya tulis ilmiah hukum, buku-buku, laporan penelitian, dan artikel lain yang berkaitan.

1.4.1.3. Hukum Tertier

Bahan hukum tertier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Ensiklopedia, *Black's Law Dictionary*. Bahan-bahan tersebut digunakan sebagai referensi untuk mencari peristilahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.4.2. Metode Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari data sekunder pada bagian di atas akan dilakukan analisis secara kualitatif, di mana lebih melihat pada kualitas bukan pada jumlah. Dengan kata lain, lebih menekankan pada analisis atau penafsiran hukum. Dengan demikian penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan nasional Indonesia dalam mengatur perlindungan hukum bagi nasabah atas kerugian akibat pemeliharaan sistem.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini akan membahas uraian awal mengenai latar belakang penelitian. Dan dalam bab ini juga akan dijelaskan perihal metode penelitian yang digunakan untuk menganalisa dan memberikan jawaban terhadap rumusan-rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian bank, fungsi bank, hak dan kewajiban para pihak, hubungan antara bank dan nasabah, prinsip kehati-hatian, penilaian tingkat kesehatan bank umum, tata kelola usaha yang baik dan perlindungan hukum terhadap nasabah.

BAB III KAJIAN PUSTAKA MENGENAI PEMELIHARAAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI YANG DIGUNAKAN OLEH BANK X. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai profil perusahaan bank x, perkembangan teknologi informasi, arti penting sistem teknologi informasi, pemeliharaan sistem teknologi informasi, teknologi informasi bank x, dan peraturan yang relevan.

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK TERHADAP ADANYA PERUBAHAN SALDO REKENING AKIBAT PEMELIHARAAN SISTEM DI BANK X. Dalam pembahasan ini, berisi penggabungan dari Bab II dan Bab III karena merupakan analisis dari apa yang telah dijelaskan dalam kedua bab tersebut. Dalam Bab IV ini berisi jawaban dari rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian yang ditinjau berdasarkan POJK dan peraturan perundang-undangan lainnya.

BAB V PENUTUP. Dalam bab ini akan terdiri dari 2 bagian yaitu: kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan akan berisikan tentang ringkasan penelitian, sedangkan saran akan memuat harapan peneliti terhadap permasalahan yang timbul dalam penelitian.

