

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB BANK
TERHADAP HILANGNYA SEJUMLAH DANA TABUNGAN
NASABAH MELALUI LAYANAN *ELECTRONIC BANKING (E-
BANKING)***

OLEH

Rivka Rotua Natasya

NPM : 2013200129

PEMBIMBING

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



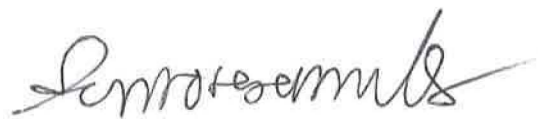
Penulisan Hukum

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

2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing,



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



Dekan,



Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.



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 bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rivka Rotua Natasya

No. Pokok : 2013 200 129

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

**“TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP
HILANGNYA SEJUMLAH DANA TABUNGAN NASABAH
MELALUI LAYANAN *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)*”**

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah / Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemanapun dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang :

- secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- 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 perundang-undangan yang berlaku.

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

Bandung, 31 Mei 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Rivka Rotua Natasya

2013 200 129



DATA SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rivka Rotua Natasya
NPM : 2013200129
Judul S/LM/SK : Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*
Bidang Kajian : Hukum Perdata dan Perbankan
Pembimbing I : Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.
Pembimbing II : -
Penguji I : Dr. C. Ria Budiningsih, S.H., MCL., Sp1.
Penguji II : Wurianalya M. Novenanty, S.H., LL.M.
Tanggal Ujian : Senin, 22 Mei 2017
Nilai Akhir : A/B/C/D/E
Judul Bab I : Pendahuluan
Judul Bab II : Tinjauan Pustaka Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*
Judul Bab III : Pelaksanaan Layanan *Electronic Banking (E-Banking)* Terhadap Tanggung Jawab Bank Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia
Judul Bab IV : Analisis Terhadap Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui *Electronic Banking (E-Banking)*
Judul Bab V : Penutup

Tanda tangan Mahasiswa,

TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP HILANGNYA SEJUMLAH DANA TABUNGAN NASABAH MELALUI LAYANAN *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)*

Oleh: Rivka Rotua Natasya
Pembimbing: Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.

ABSTRAK

Dalam rangka menjaga sejumlah uang yang dimilikinya, masyarakat banyak memilih dengan cara menyimpannya di bank. Apabila mereka menyimpan uangnya di bank, maka mereka akan terikat dan menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan. Hubungan hukum antara nasabah dengan bank berdasarkan perjanjian (kontrak), selaras dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa simpanan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Akhir-akhir ini banyak laporan beberapa nasabah bank umum yang berbeda mengaku bahwa sejumlah dana di rekeningnya telah hilang secara tiba-tiba. Permasalahan yang melatarbelakangi kerugian pada nasabah, hal ini memiliki keterkaitan dengan pentingnya pembuktian terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah guna menentukan siapa yang memiliki pertanggungjawaban secara hukum. Maka, bank selaku badan usaha yang menyediakan pelayanan *e-banking* perlu meninjau secara yuridis sejauh manakah tanggung jawab bank secara perdata atas hilangnya sejumlah dana tabungan nasabahnya melalui *e-banking*.

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Hukum Normatif, yaitu penelitian hukum kepustakaan yang digunakan untuk menjawab isu hukum dalam kajian ini adalah pendekatan perundang-undangan, maka penelitian yang dilakukan melalui studi kepustakaan dan analisis data yang dipergunakan adalah analisis yuridis normatif, yaitu data yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, menyeluruh dan terintegrasi untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas.

Hasil penelitian terhadap kerugian hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking* yaitu dapat dimintakan pertanggungjawaban secara perdata apabila karena kelalaian atau kesalahan bank bersangkutan dan dapat dikaitkan dengan kepengurusan bank sebagaimana yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Terhadap penyelesaian sengketa disediakan beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Bentuk pertanggungjawaban terbatas pada kerugian materil saja, tidak termasuk kerugian immateril.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Bank, Hilangnya Sejumlah Dana, *Electronic Banking (E-Banking)*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kasih karunia, dan anugerah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum berupa skripsi yang berjudul:

“TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP HILANGNYA SEJUMLAH DANA TABUNGAN NASABAH MELALUI LAYANAN *ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)*”

Penulisan hukum berupa skripsi ini bertujuan sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam proses penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang dialami. Namun, berkat dukungan, doa, dan kritik dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini pun dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus** atas segala kasih karunia dan rahmat-Nya sehingga diberikan kelancaran dalam penyusunan penelitian skripsi kali ini dan dapat terselesaikan dengan baik, juga atas berkat-Nya karena telah memberikan keluarga dan teman-teman yang selalu mendukung.
2. **Dr. Rasman Habeahan, S.H., M.H., Dra. Natalina Simanjuntak, Hizkia Alfredo dan Gabriela Giovanni** selaku Ayah, Ibu, dan Adik-adik Penulis yang selalu memberikan dukungan dan terus mendoakan Penulis selama masa hidupnya, serta telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi Penulis untuk menyelesaikan masa studinya.
3. Bapak **Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga yang dengan sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu **Wurianalya M. Novenanty, S.H., LL.M.** selaku dosen pembimbing Penulis dalam menyelesaikan proposal usulan penelitian, serta selaku dosen penguji karena telah meluangkan waktu untuk menghadiri sidang skripsi.

5. Ibu **Dr. C. Ria Budiningsih, S.H., MCL., Sp1.** selaku penguji yang sudah meluangkan waktu untuk menghadiri sidang skripsi Penulis, serta memberi saran dan masukan atas penulisan hukum ini.
6. **Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan** yang telah membantu banyak Penulis dalam melangsungkan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Bapak **A. Bambang Hermawan, S.H., M.H.** yang telah meminjamkan sejumlah referensi buku dan saran-saran beliau sehingga Penulis begitu terbantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. **Puteri Vania Shara** selaku saudari sepupu Penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan waktunya dalam menghadiri sidang skripsi meskipun sedang dalam keadaan sakit.
9. **Geng Happily Ever After**, yakni **Siti Salsabila, Hilda Tri Ayudia, Muthia Khanza, Juliana Shana, Trivesta Kristal, Clarissa Audia, dan Fauzia Rizki** yang selalu mendukung, memotivasi, dan menghibur Penulis dalam menyelesaikan masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
10. **Geng Teletubies** selaku sahabat-sahabat Penulis dari SMA yang memberikan dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya penelitian skripsi ini.
11. Semua pihak dan teman-teman yang telah berjasa membantu Penulis sehingga dapat terselesaikan masa studinya di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan membalas setiap kebaikan kalian berlipat kali ganda dan diberikan kelancaran dalam menjalankan setiap kegiatannya. Melalui penulisan hukum skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai sumbangan pemikiran terhadap perlindungan nasabah dan tanggung jawab bank di Indonesia.

Bandung, 31 Mei 2017

Rivka Rotua Natasya

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Metode Penelitian	9
E. Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP HILANGNYANYA DANA NASABAH MELALUI LAYANAN <i>ELECTRONIC BANKING (E- BANKING)</i>	13
A. Perbankan	13
1. Pengertian Bank	13
2. Pengertian Nasabah	17
3. Prinsip Hukum Perbankan	21
B. Tanggung Jawab Perbankan Dalam Layanan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	24
1. Pengertian Layanan <i>Electronic Banking (E- Banking)</i>	24
2. Risiko Dalam Layanan <i>Electronic Banking (E- Banking)</i>	26

3.	Tanggung Jawab Bank Dalam Layanan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> Atas Hilangnya Dana Nasabah	31
4.	Tujuan dan Manfaat <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> Bagi Bank dan Nasabah	40
BAB III	PELAKSANAAN LAYANAN <i>ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)</i> TERHADAP TANGGUNG JAWAB BANK MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA	46
A.	Layanan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	46
1.	Gambaran Umum <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	46
2.	Perkembangan Layanan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	57
3.	Produk <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	58
4.	Otoritas Jasa Keuangan Guna Mengatur, Mengawasi, Melindungi Industri Keuangan Yang Sehat	53
B.	Layanan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> Menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia	54
1.	Undang-Undang Perbankan	54
2.	Undang-Undang Perlindungan Konsumen	56
3.	Undang-Undang Telekomunikasi	61
4.	Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik	62
5.	Undang-Undang Transfer Dana	68
6.	Peraturan Bank Indonesia	70
7.	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan	73

BAB IV	ANALISIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP HILANGNYA SEJUMLAH DANA TABUNGAN NASABAH MELALUI <i>ELECTRONIC BANKING (E-BANKING)</i>	76
	A. Bank Dapat Bertanggungjawab Secara Perdata Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	76
	B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	93
BAB V	PENUTUP	106
	A. Kesimpulan	107
	B. Saran	107
	DAFTAR PUSTAKA	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara yang berdaulat memiliki cita-cita bangsa, salah satunya terwujudnya kesejahteraan rakyatnya. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Dengan mensejahterakan rakyatnya, diharapkan mampu meningkatkan perkembangan ekonomi nasional. Maka dari itu perlu keserasian, keselarasan, dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan, termasuk di bidang ekonomi dan keuangan. Perkembangan ekonomi nasional dapat direalisasikan dengan adanya industri perbankan. Sektor perbankan memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran. Dengan adanya industri perbankan diharapkan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.

Dalam rangka menjaga sejumlah uang yang dimilikinya, masyarakat banyak memilih dengan cara menyimpannya di bank. Apabila mereka menyimpan uangnya di bank, maka mereka akan terikat dan menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan. Masyarakat menganggap bahwa dengan menyimpan sebagian atau seluruh uangnya di bank tentu akan jauh lebih aman. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan), 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. Bank didirikan dimaksudkan untuk pembangunan nasional artinya sebagai upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Hubungan hukum antara nasabah dengan bank berdasarkan perjanjian (kontrak), selaras dengan isi dari Pasal 5 UU Perbankan bahwa simpanan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank itu berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Artinya, dalam pasal ini menerangkan bahwa bank selaku badan usaha melalui penerbitan berbagai jenis perjanjian (kontrak) penyimpanan dana membuat adanya hubungan hukum antara nasabah dan bank. Berkenaan dengan hukum perjanjian, diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang sifatnya terbuka dan menjadi pelengkap. Artinya, Buku III ini memberikan kebebasan pada masyarakat untuk mengadakan perjanjian dalam bentuk apapun, selama tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Perjanjian yang telah dibuat menurut Pasal 1338 (1) KUHPerdata dengan *asas pacta sun servanda*, bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Sedangkan syarat-syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yakni:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Karena Buku III sifatnya terbuka dan pada dewasa ini perkembangan teknologi yang begitu signifikan memiliki dampak bagi sektor perbankan. Sektor perbankan memiliki inovasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam perbankan. Salah satunya dikenal adanya layanan *electronic banking* (yang selanjutnya disebut *e-banking*) atau dikenal juga *internet banking*, yang termasuk sebagai salah satu bentuk perjanjian. Bank yang mengeluarkan produk berupa layanan *e-banking* ini memanfaatkan teknologi internet dalam menjalankan sistemnya. Selain *e-banking* produk yang dikeluarkan oleh bank antara lain, tabungan, deposito, rekening giro, pembayaran internasional, kliring, inkaso dan sebagainya. Contoh produk layanan *e-banking*, antara lain Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *phone*

banking, electronic fund transfer, dan mobile phone. Umumnya, nasabah menggunakan ATM untuk melakukan transaksi non tunai atau transfer dan menarik sejumlah dana. Apabila nasabah ingin mengambil sebagian dari tabungannya, maka cukup datang ke ATM saja. Namun jika jumlahnya besar atau melebihi dari limit yang ditentukan bank, maka nasabah perlu mendatangi *teller* di bank-bank yang tersedia.

Terhadap pengertian dari pelayanan *e-banking* sendiri menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (PBI No.9 Tahun 2007) berisi bahwa layanan perbankan melalui media elektronik atau yang disebut *electronic banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking, electronic fund transfer, dan mobile phone.* Adapun definisi dari beberapa bank umum di Indonesia mengenai *e-banking*, antara lain:

1. BNI Internet Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam dalam 7 hari seminggu, bagi Anda Nasabah BNI yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbankan melalui jaringan internet kapanpun dan dimanapun Anda berada;¹
2. BRI Internet Banking adalah suatu cara baru untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan Anda untuk selalu dapat berinteraksi dengan Bank BRI dimana pun berada dengan aman dan mudah; dan²

¹ *BNI Internet Banking Fitur Baru Lebih Lengkap*, termuat di <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/prioritybanking/layanانبniebanking/bniinternetbanking.aspx>, diunduh Rabu, 28 September 2016, Pukul 17.42 WIB.

² *Internet Banking BRI*, termuat di <https://ib.bri.co.id/ib-bri/id/help.html>, diunduh Rabu, 28 September 2016, Pukul 17.44 WIB.

3. Mandiri Internet adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer.³

Dari ketiga definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *internet banking* merupakan pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan transaksi melalui jaringan internet dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Selain perjanjian yang mengatur hubungan keperdataan, hukum positif di Indonesia juga mengatur tentang tanggung jawab penyelenggaraan transaksi elektronik melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Menurut Pasal 1 angka 2 UU ITE, bahwa transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan hukum yang memanfaatkan penggunaan jaringan berbasis teknologi informasi sehingga memiliki akibat hukum juga. Makna yuridis transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak, bukan perbuatan hukumnya secara formil⁴. Dokumen yang dihasilkan berbentuk dokumen elektronik. Mengenai *e-banking* dapat dilakukan melalui *smartphone*, *Personal Computer (PC)*, maupun laptop. Selain dampak positif yang diberikan dari perkembangan teknologi berbasis internet yang memudahkan dan mempercepat dalam pelayanan, namun adapun berbagai masalah yang dapat ditimbulkan. Pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan bank melalui *e-banking* juga memiliki peluang terhadap risiko gagalnya sebuah sistem. Terhadap kegagalan sistem tersebut dapat menimbulkan indikasi adanya kejahatan-kejahatan teknologi berbasis internet, seperti penipuan kartu kredit, penipuan *online*, *ATM fraud*, *money laundering*, *identity theft*, *hacking*, dan sebagainya.

³ *Aktivasi Mandiri Internet*, termuat di https://ib.bankmandiri.co.id/retail/FirstTimeSignIn.do?action=term&lang=in_ID, diunduh Rabu, 28 September 2016, Pukul 17.47 WIB.

⁴ Agus Santoso, Dyah Pratiwi, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No. 11 Tahun 2008*, termuat di <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html>), diunduh Selasa, 11 Oktober 2016, Pukul 19.23 WIB.

Akhir-akhir ini banyak laporan dari beberapa nasabah bank umum yang berbeda mengaku bahwa sejumlah dana di rekeningnya telah hilang secara tiba-tiba. Beberapa laporan nasabah diantaranya, yaitu terjadi pada seorang nasabah Bank Mandiri Bengkulu, Firdaus, di mana setelah melakukan transaksi dana dengan transfer sejumlah 8 (delapan) juta rupiah melalui *sms-banking*, Ia pun kehilangan sebesar Rp 49.000.000,00 (empat puluh sembilan juta rupiah) dari rekeningnya saat melakukan pengecekan saldo. Setelah dicek, Ia tidak tahu siapa dan kapan terjadi transaksi tersebut. Setelah lapor ke bank, dananya kembali. Namun dana tersebut sebesar Rp 49.000.000,00 (empat puluh sembilan juta rupiah) hilang kembali dari rekeningnya dan bank tidak bersedia menggantikannya. Sama halnya terjadi pada nasabah lain, Seprialdi, bahwa sebesar Rp 49.000.000,00 (empat puluh sembilan juta rupiah) hilang dari rekeningnya. Bank tersebut pernah berjanji akan menyelesaikan masalah dalam waktu satu minggu, alhasil saat dilakukan konfirmasi ke bagian *Senior Back Office*, bank justru mengelak atau melepaskan diri dari tanggung jawabnya.

Kemudian terjadi juga pada seorang nasabah Bank Danamon Surabaya, Eric Priyo Prasetyo, mengaku bahwa dananya sebesar Rp 420.000.000,00 (empat ratus dua puluh juta rupiah) yang berpindah 10 (sepuluh) kali dalam kurun waktu dua hari ke sejumlah rekening bank dengan nomor rekening yang berbeda-beda. Bahkan koban tidak pernah mengenali sejumlah rekening tersebut. Terjadi juga pada seorang nasabah di bank yang sama, Saikhu, di mana dananya hilang sebesar 9.446 dollar AS dari rekeningnya. Bahkan yang baru-baru ini terjadi di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, adanya pengaduan sejumlah 327 nasabah dari sebuah bank pemerintah bahwa uang ditabungannya telah hilang secara drastis. Setelah dilikulasi sekitar Rp 1.500.000.000,00 (satu milyar lima ratus juta rupiah) yang hilang dari para nasabahnya tersebut.

Apabila dilihat dari keterangan para nasabah selaku korban, setelah melakukan penelusuran ternyata dana di rekeningnya berpindah melalui transaksi non tunai atau transfer ke sejumlah rekening dari bank yang

berbeda, namun mereka tidak mengenali, mengetahui, dan melakukan kegiatan transfer tersebut. Atas peristiwa ini para nasabah kemudian melaporkannya ke bank di mana ia terikat sebagai nasabahnya. Reaksi yang diberikan dari kebanyakan bank yaitu ada yang dengan menonaktifkan rekeningnya dan bahkan ada yang tidak memberikan tanggapan apapun atas kerugian yang terjadi pada nasabahnya tersebut. Bank seolah-olah menganggap bahwa kerugian terjadi bukan karena kesalahan bank, sehingga tidak perlu adanya ganti rugi atas kerugian nasabahnya. Di lain sisi, bank seharusnya memberikan jaminan atas keamanan dana tabungan nasabahnya.

Merujuk pada isi dalam Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Artinya, sudah seharusnya bank menindaklanjuti pengaduan para nasabahnya dan bukan mengabaikan keluhan nasabah. Aturan dan tata cara pengaduan nasabah juga sudah diatur dalam PBI tersebut.

Bank Indonesia juga membuat regulasi mengenai perlindungan dan keamanan dalam transaksi perbankan berbasis teknologi informasi melalui Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Regulasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan penyediaan layanan *e-banking*. Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan *electronic banking*, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan *chip* pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan '*two factors authentication*' pada transaksi *on-line* yang bersifat *financial*, melakukan enkripsi pada transaksi *mobile banking*.⁵ Dalam PBI No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum mengatur bahwa Bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi

⁵ Agus Santoso, Dyah Pratiwi, *Tanggung Jawab... Loc.Cit.*

sendiri dan atau menggunakan jasa pihak penyedia jasa teknologi informasi sepanjang memenuhi persyaratan antara lain:⁶

1. Bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko;
2. Pihak penyedia jasa harus menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia bank dan data pribadi nasabah;
3. Pihak penyedia jasa tetap memberikan akses kepada *auditor intern*, *ekstern* dan Bank Indonesia;
4. Pihak penyedia jasa harus bersedia untuk kemungkinan *early termination* apabila menyulitkan fungsi pengawasan Bank Indonesia.

Melihat dari poin 2 (dua) di atas artinya, bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko, yaitu dari pelayanan melalui *e-banking*. Namun, faktanya banyak bank yang justru tidak meresponi kerugian nasabah dalam hilangnya sejumlah dana tabungan di rekeningnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), pada Pasal 19 ayat (1) bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan kata lain, bank sebagai pelaku usaha yang berbentuk badan hukum bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian dari konsumennya yakni nasabahnya akibat produk jasa yang diberikan, yaitu pelayanan *e-banking* melalui media elektronik. Bentuk ganti rugi dijelaskan dalam ayat (2), di mana dapat berupa pengembalian uang yang sejenis atau setara nilainya.

Jika dilihat dari beberapa regulasi sebelumnya, bank wajib menggantikan kerugian yang terjadi pada banknya. Namun, pada faktanya bank bahkan mengelak atau tidak mau menggantikan sejumlah dana tabungan nasabah yang telah hilang itu. Jadi sesungguhnya apakah penggantian sejumlah dana nasabah tersebut harus dilakukan bank dan sejauh manakah kewajiban bank tersebut? Apakah bank memiliki pertimbangan lain atau ada alasan lain yang tidak dapat diterima atas pengaduan nasabahnya? Hal ini

⁶ *Ibid.*

masih membuat kebingungan, baik dari pihak bank maupun pihak nasabah, sebab bank pada prinsipnya menjamin keamanan dana nasabahnya dengan berbasis pada asas kepercayaan dari masyarakat, tetapi di lain sisi bank seolah-olah lepas dari tanggung jawabnya tersebut.

Dengan melihat sejumlah permasalahan yang melatarbelakangi kerugian pada nasabah, hal ini memiliki keterkaitan dengan pentingnya pembuktian terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah guna menentukan siapa yang memiliki pertanggungjawaban secara hukum. Maka, dalam hal ini bank selaku badan usaha yang menyediakan pelayanan *e-banking* perlu meninjau secara yuridis sejauh manakah tanggung jawab bank secara perdata atas hilangnya sejumlah dana tabungan nasabahnya melalui *e-banking* dan apakah bank wajib mengganti seluruh kerugian nasabahnya akibat *e-banking* tersebut? Maka dari itu saya berminat untuk menulis skripsi dengan membahas “**Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking* (*E-Banking*)**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka ditemukan adanya beberapa permasalahan hukum, yaitu:

1. Apakah bank dapat bertanggungjawab secara perdata terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking*?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab bank secara perdata selaku badan hukum terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking*.

2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking*.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Sifat Penelitian

Dalam pendekatan penelitian ini digunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum kepustakaan.⁷ Peneliti memilih metode ini sebagai metode penelitian dikarenakan peneliti akan memusatkan penelitian pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku sebagai subjek tersendiri. Penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan mendasarkan pada data kepustakaan atau data sekunder. Bila ditinjau dari sifat penelitian, penelitian bersifat deskriptif karena akan menjelaskan tentang bagaimana bentuk tanggung jawab bank secara perdata selaku badan hukum terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *e-banking*, faktor-faktor penyebab terjadinya, cara penanggulangannya, dan upaya-upaya apa yang sudah dilakukan bank dalam menghadapi permasalahan ini.

2. Bahan penelitian

Bahan yang akan diperoleh dari studi pustaka (*Library Research*) adalah data sekunder terdiri yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat⁸ seperti norma, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan lainnya. Dalam hal ini peneliti menggunakan bahan hukum primer seperti: Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan lain-lain.

⁷ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, hlm. 23.

⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hlm. 52.

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti hasil-hasil penelitian maupun hasil karya dari kalangan hukum. Dalam hal ini peneliti menggunakan bahan hukum sekunder seperti: jurnal hukum dan lain-lain.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedi, dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka akan dilakukan melalui cara studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini akan digunakan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, maupun bahan hukum sekunder seperti jurnal hukum, artikel, hasil karya dari kalangan hukum. Selain itu, akan dilakukan dengan cara mengkaji data tersier seperti kamus hukum, ensiklopedi, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

4. Analisis Data

Peneliti akan menguraikan tentang metode analisis terkait sistematis hukum yaitu terhadap bahan-bahan hukum primer dan sekunder.⁹ Data yang diperoleh tersebut akan disusun dengan teratur dan sistematis, serta Peneliti kemudian akan menganalisis dengan menghubungkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier secara kualitatif dari sudut pandang ilmu hukum untuk ditarik kesimpulan dari permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaitkan perihal tanggung jawab bank terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui layanan *electronic banking (e-banking)* dengan yang mengatur perihal tersebut.

⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian... Op.Cit*, hlm. 70.

E. Sistematika Penulisan

BAB I yaitu, mengenai Pendahuluan. Dalam Bab I ini berisi tentang Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II yaitu, mengenai Tinjauan Pustaka Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Melalui *Electronic Banking (E-Banking)*. Dalam Bab II ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian: Pertama, tentang perbankan dan Kedua tentang *Electronic Banking (E-Banking)* Dalam Transaksi Perbankan. Dalam sub bagian Perbankan, menjelaskan mengenai antara lain, yakni Pengertian Bank, Pengertian Nasabah, serta Prinsip-Prinsip Hukum Perbankan. Sedangkan dalam sub bagian *Electronic Banking (E-Banking)* Dalam Transaksi Perbankan menjelaskan mengenai antara lain, yakni Pengertian *Electronic Banking (E-Banking)*, Tujuan dan Manfaat *Electronic Banking (E-Banking)* Bagi Bank dan Nasabah, dan Risiko Dalam Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*.

BAB III yaitu, mengenai Pelaksanaan *Electronic Banking (E-Banking)* Terhadap Tanggung Jawab Bank Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. Dalam Bab III ini dibagi menjadi 7 (tujuh) bagian: Pertama, Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*. Bagian pertama ini akan menjelaskan tentang Gambaran Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*, Perkembangan Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*, Produk Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*, serta Otoritas Jasa Keuangan Guna Mengatur, Mengawasi, Melindungi Industri Keuangan Yang Sehat. Kemudian bagian yang kedua, akan menjelaskan tentang Undang-Undang Perbankan. Ketiga, menjelaskan tentang Undang-Undang Bank Indonesia. Keempat, menjelaskan tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kelima, menjelaskan tentang Undang-Undang Telekomunikasi. Keenam, menjelaskan tentang Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketujuh, menjelaskan tentang Undang-Undang Transfer Dana.

BAB IV yaitu, mengenai Analisis Terhadap Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui *Electronic Banking (E-Banking)*. Analisis tersebut akan dikaitkan dengan masalah yang ada di lapangan. Dalam Bab IV ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu pertama tentang Bank Dapat Bertanggungjawab Secara Perdata Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui *E-Banking*, dan yang kedua tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui *E-Banking*.

BAB V yaitu, mengenai Penutup. Dalam Bab V ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian.