

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Menghadapi Kesalahan Transfer Dana (Studi Kasus Kesalahan Transfer Dana Nasabah Indah Harini oleh Bank BRI KCK)

Emmanuela Komala Sari

Jurusan Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta,
Indonesia

Email: emmanuela.205230177@stu.untar.ac.id¹

Abstract

The case of wrong transfer has become a hot debate, due to the development of technology that continues to increase and become more sophisticated. This research was made to find out the legal regulations that apply to customers and banks for cases of wrong transfers. In this case, the customer who received the wrong transfer of funds has shown his good faith to report but the bank actually reported the customer which made this problem carried over to the court. There is no Mens Rea that can prove that Indah committed an act as in Article 85 of Law No.3 of 2011 concerning Fund Transfers. The aggrieved customer is entitled to consumer protection in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The bank must be responsible for customers who have been harmed based on Article 57 of Law Number 3 of 2011 concerning Fund Transfers that the Bank as the organizer of the final recipient makes a mistake in conducting the recipient, it is obligatory for the bank to correct the error and compensate the recipient.

Keywords: Banking, Transfer Error, Legal Protection

Abstrak

Kasus salah transfer menjadi perdebatan yang hangat dibahas, berhubungan dengan kemajuan teknologi yang terus meningkat dan semakin canggih. Penelitian ini dibuat guna mengetahui peraturan hukum yang berlaku bagi nasabah maupun pihak bank atas kasus kesalahan transfer. Pada kasus ini pihak nasabah yang menerima kesalahan transfer dana telah menunjukkan itikad baiknya untuk melapor namun pihak bank justru melaporkan nasabah yang membuat masalah ini terbawa ke pengadilan. Tidak ada Mens Rea yang dapat membuktikan bahwa Indah melakukan perbuatan seperti pada Pasal 85 UU No.3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Pihak nasabah yang dirugikan berhak mendapat perlindungan konsumen sesuai ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bank wajib memberikan pertanggung jawaban terhadap nasabah yang telah dirugikannya berdasarkan Pasal 57 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana bahwa Bank telah melakukan kesalahan maka wajib terhadap bank tersebut untuk menanggung kekeliruan tersebut dan memberikan kompensasi kepada pihak penerima.

Kata Kunci: Perbankan, Salah Transfer, Perlindungan Hukum



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di Indonesia saat ini terus meningkat secara pesat seiring dengan perkembangan zaman dan evolusi ilmu pengetahuan. Jika diperhatikan perkembangan teknologi yang berkembang sangat pesat merupakan perkembangan Teknologi Informasi, apabila disandingkan dengan bidang teknologi lainnya. Perkembangan dari Teknologi Informasi tersebut dapat mengakibatkan timbulnya perubahan dalam berbagai bidang termasuk di dalamnya bidang bisnis dan ekonomi. Salah satu fungsi utama dalam pembangunan ekonomi suatu negara adalah perbankan, yang bisa dianggap sebagai inti dari ekonomi tersebut. Kehadiran lembaga perbankan di Indonesia terpengaruh dari kolonial Hindia Belanda, khususnya VOC. VOC adalah perusahaan yang menghimpun berbagai perusahaan dagang Belanda. Untuk mendukung dan meringankan kegiatan perdagangan VOC

di Nusantara, didirikanlah De Bank van Leening pada 20 Agustus 1746. Namun, De Bank van Leening tidak dapat berjalan secara efektif meskipun telah mengalami beberapa perubahan, hingga akhirnya VOC mengalami penurunan dan kebangkrutan. De Javasche Bank, yang dibangun pada tahun 1828, adalah bank Belanda yang berhasil kemudian menjadi asal mula munculnya bank sentral Indonesia, yang sekarang dikenal sebagai Bank Indonesia, serta beberapa bank asing dan bank yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia dan sektor swasta.

Dalam laporan tahun 2022, Bank Dunia menyatakan bahwa 95 juta orang dewasa di Indonesia tidak memiliki rekening di lembaga keuangan. Untuk mengatasi masalah ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Laku Pandai, yang menyediakan layanan keuangan tanpa perlu adanya kantor fisik. Program ini ditujukan kepada masyarakat yang belum mendapatkan akses ke layanan perbankan. Produk yang ditawarkan melalui Laku Pandai cukup sederhana, mulai dari simpanan atau tabungan dasar, kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro, hingga produk asuransi dari lembaga keuangan non-bank. Seiring berjalannya Laku Pandai, industri perbankan terus berusaha mencari cara untuk mendigitalisasi layanannya demi kelangsungan bisnis. Bank jago merupakan salah satu pionir bank dengan mengedepankan inovasi teknologi dan kolaborasi dengan ekosistem digital. Kemudian muncul juga bank-bank digital lain di Indonesia. Penerimaan masyarakat terhadap layanan digital telah memotivasi peningkatan transaksi perbankan digital. Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa total transaksi perbankan digital mencapai Rp 5.103,03 triliun pada Februari 2024, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 19,72 persen. Salah satu layanan yang paling populer di kalangan nasabah yaitu mobile banking, yang mudah diakses melalui smartphone dan dapat digunakan di mana saja. Data dari Bank Central Asia (BCA) menunjukkan bahwa 88% kegiatan dalam transaksi nasabah menggunakan mobile banking dan internet banking.

Mobile banking menyediakan beragam layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan uang, namun juga sebagai media untuk melaksanakan berbagai ragam transaksi keuangan. Salah satu layanan yang paling sering digunakan dalam mobile banking adalah transfer dana, yang memungkinkan pemindahan uang antara rekening. Layanan ini sangat efisien dan memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan aman, sekaligus mengurangi risiko terkait perampokan atau masalah lain yang tidak terduga. Disamping kelebihan dan kemudahan yang diterima oleh nasabah dalam penggunaan mobile banking, menyebabkan penggunaan transfer dalam perbankan menjadi semakin meningkat. Tentu saja hal tersebut juga dapat mengakibatkan munculnya masalah dan risiko yang sulit dihindari, yang salah satunya adalah kesalahan transfer. Kasus salah transfer dana bukan lagi hal yang baru dalam dunia lembaga keuangan. Beberapa kasus bahkan hingga berujung ke pengadilan, seperti salah satu kasus yang akan dibahas ini. Seorang nasabah prioritas Bank Rakyat Indonesia (BRI) bernama Indah Harini mengalami masalah terkait salah transfer dana yang tidak diketahui dari mana asal dana tersebut. Dana tersebut masuk ke rekeningnya sebanyak sembilan kali dengan total mencapai Rp 30.000.000.000,00 (tiga puluh miliar rupiah). Meskipun pihak nasabah telah melaporkan masalah ini beberapa kali kepada layanan pelanggan BRI, mereka tidak menerima jawaban yang jelas mengenai dana tersebut. Akhirnya, kasus yang dialami Indah tersebut dianggap sudah berakhir, kemudian uang tersebut dipindahkan ke Bank BRI Syariah, sementara sebagian lainnya didonasikan untuk penanganan COVID-19, perbaikan pesantren, dan kegiatan lainnya. Namun, setelah 11 bulan berlalu, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) justru melaporkan Indah Harini sebagai tersangka.

Setiap konsumen tentu berhak untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan saat mempercayakan dananya kepada sebuah lembaga keuangan. Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di samping Undang-

Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan. Sehingga, hak dan kepentingan nasabah sebagai konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum seharusnya dijamin. Namun, dalam kenyataannya, pihak bank tidak menciptakan keamanan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan hal yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis bermaksud untuk meneliti lebih dalam mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Menghadapi Kesalahan Transfer Dana (Studi Kasus Kesalahan Transfer Dana Nasabah Indah Harini Oleh Bank Bri Kck)” Rumusan Masalah: Bagaimana Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Kesalahan Proses Transfer Dana Oleh Bank? Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Dari Pihak Bank BRI Terhadap Nasabah Atas Kasus Kesalahan Transfer?

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yang merupakan kajian yang berpusat pada pengaturan hukum dengan guna memahami dasar hukum masyarakat, hak, kewajiban, dan hubungan hukum serta objek hukum. Penulisan hukum normatif merupakan penulisan hukum yang dilakukan melalui data sekunder yang di dalamnya terdapat buku ilmiah, jurnal, tesis, kamus dan sebagainya. Diperkuat oleh sumber-sumber hukum primer yang mencakup undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas, seperti: “Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang No 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Transfer Dana, serta Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dalam Bidang Jasa Keuangan”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perbankan

Istilah kata bank tidak lagi asing bagi semua orang, baik yang di tinggal di perkotaan maupun di pedesaan sekalipun. Jika kita mendengar kata bank maka kita akan beranggapan pasti berhubungan dengan uang. Dapat disederhanakan bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi untuk mengumpulkan dana dari konsumen dan menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat serta mengadakan berbagai layanan perbankan lainnya. Adapula beberapa definisi tambahan mengenai bank yang diungkapkan oleh undang-undang dan para pakar / ahli perbankan, yaitu:

1. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang telah diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, yang berbunyi: Bank merupakan badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bank Umum adalah bank yang beroperasi secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang memberikan layanan dalam transaksi pembayaran.
2. Prof G.M Veryyn Stuart. “Bank is a company who satisfied other people by giving a credit with the money they accept as a gamble to the other, even though they should supply the new money” artinya bank adalah korporasi yang berfungsi untuk mencukupi kebutuhan orang lain dengan memberikan kredit dalam bentuk uang yang diperoleh dari masyarakat, meskipun hal ini bisa melibatkan pencetakan uang kertas atau logam baru.
3. Dr. B.N Ajuha. “Bank provided means by which capital is transferred from those who cannot use it profitable to those who can use it productively for the society as whole. Bank provided which channel to invest without any risk and at a good rate of interest” artinya bank

mengalirkan dana dari nasabah yang tidak bisa memanfaatkannya secara efektif kepada pihak yang dapat menggunakannya dengan lebih produktif, demi keuntungan masyarakat. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai saluran untuk menginvestasikan tabungan dengan aman dan menawarkan tingkat bunga yang menarik.

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan, dan cara penetapan harga. Berikut ini akan dijelaskan lebih rinci mengenai perbedaan antara jenis-jenis dalam perbankan yang diatur dalam “Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998”, antara lain:

1. Segi fungsinya.

- a. Bank Umum. Bank yang menerapkan tindakan usaha secara konservatif maupun dengan prinsip syariah, yang menyediakan layanan untuk transaksi penyetoran. Jasa yang ditawarkan bersifat umum, artinya dapat memberikan segala layanan perbankan yang tersedia, dan operasionalnya mencakup seluruh wilayah.
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank yang menerapkan tindakan usaha secara konservatif maupun berdasarkan prinsip syariah, tetapi tidak menyediakan layanan untuk transaksi penyetoran. Aktivitas BPR lebih sempit, karena hanya mencakup penghimpunan dan dana. Selain itu, jangkauan wilayah operasional BPR juga terbatas pada area-area tertentu. BPR juga memiliki larangan, seperti tidak diperbolehkan terlibat dalam transaksi kiriman dan valuta asing, serta tidak dapat menerima simpanan giro.

2. Segi Kepemilikan

- a. Bank Milik Pemerintah. Bank yang akta pendirian dan modal bank nya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, kemudian semua keuntungan dari bank ini juga diperoleh sepenuhnya untuk pemerintah. Contoh Bank Milik Pemerintah Indonesia terdiri dari: Bank Negara Indonesia 46 (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tabungan Negara (BTN) dan Bank Mandiri.
- b. Bank Milik Swasta Nasional. Bank yang sebagian besar sahamnya dipegang oleh pihak swasta nasional, yang dimana pendirinya oleh swasta dan pembagian keuntungan juga untuk pihak swasta sendiri. Contoh dari Bank Milik Swasta Nasional terdiri dari: Bank Central Asia (BCA), Bank Danamon, Bank Mega, Bank Lippo dan bank lainnya.
- c. Bank Milik Koperasi. Bank yang sahamnya dimiliki oleh instansi yang berbadan hukum koperasi. Contoh dari Bank Milik Koperasi ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin)
- d. Bank Milik Asing. Bank ini adalah perwakilan dari bank yang beroperasi di luar negeri baik yang dimiliki swasta asing atau pemerintah asing. Contoh dari Bank Milik Asing ini adalah ABN AMRO Bank, City Bank, Bank of Tokyo, dan bank lainnya.

3. Segi Status (Area Operasional)

- a. Bank Devisa. Bank yang bisa melakukan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing, misal seperti transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, dan transaksi yang lainnya.
- b. Bank non Devisa. Bank yang belum memiliki sebuah izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa, jadi tidak bisa melakukan transaksi seperti bank devisa dan transaksi yang dilaksanakan hanya dalam batas-batas negara.

4. Segi Penciptaan Uang

- a. Bank Primer. Merupakan bank yang dapat membuat uang kartal (kertas maupun logam) dan uang giral (cek ataupun bilyet giro). Uang kartal hanya dapat diciptakan Bank Indonesia, sedangkan uang giral dapat diciptakan oleh bank primer lainnya.
- b. Bank Sekunder. Bank ini tidak memiliki kemampuan untuk menciptakan uang tunai dan hanya berfungsi sebagai perantara untuk kredit serta simpan pinjam. Contohnya bank hipotek dan bank tabungan.

5. Segi Cara Menentukan Harga

- a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (barat). Bank ini menerapkan dua metode untuk menghasilkan keuntungan dan menetapkan harga bagi nasabahnya, yaitu: Menentukan bunga sebagai harga untuk produk simpanan, seperti giro, tabungan, dan deposito. Penentuan harga ini dikenal dengan sistem spread based. Menerapkan berbagai biaya dalam bentuk nominal tertentu untuk layanan bank lainnya. Penetapan biaya ini dikenal sebagai fee based.
- b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah. Bank ini menggunakan metode sebagai berikut dalam mencari laba dan menetapkan harga: Pembiayaan berdasarkan bagi hasil (mudharabah). Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah). Prinsip jual beli barang dengan memperoleh laba (murabahah). Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah). Pemindahan kepemilikan terhadap barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Dalam sektor perbankan, terdapat beberapa pihak yang terlibat, yang umumnya terdiri dari bank sebagai pemilik dana dan nasabah sebagai pengguna layanan bank. Nasabah adalah pelanggan, baik secara perorangan maupun korporasi, yang memperoleh manfaat, produk, dan layanan dari bank, termasuk dalam hal pembelian, penyewaan, serta layanan lainnya. Berdasarkan Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998, nasabah diartikan sebagai "pihak yang menggunakan jasa bank." Nasabah memainkan peran yang sangat vital dalam dunia perbankan, karena dana yang mereka simpan merupakan sumber utama bagi operasional bank dalam menjalankan aktivitasnya. Berikut adalah beberapa definisi nasabah menurut para ahli: "Menurut Kasmir Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank". "Menurut Saladin nasabah merupakan Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana". "Menurut Tjiptono pengertian nasabah merupakan Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan". "Menurut Komaruddin nasabah adalah Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank". Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan perorangan atau badan usaha (korporasi) yang memiliki rekening untuk simpanan maupun pinjaman, serta melakukan transaksi di sebuah bank.

Kasus

Sengketa antara perbankan dengan nasabah bukan lagi suatu hal langka, melainkan sudah menjadi hal yang selalu hangat dibicarakan dan diperdebatkan. Kasus salah transfer bank yang menimpa seorang nasabah prioritas PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang bernama Indah Harini namun berujung pemidanaan nasabah, dikarenakan ia ditetapkan sebagai tersangka dalam kasus tersebut setelah dilaporkan oleh pihak bank. Awal mula kasus tersebut terjadi pada bulan September 2019. Saat itu Indah Harini membuka rekening valas British Pounds (GBP) di Bank BRI, tepatnya BRI KCK Sudirman. Suatu saat Indah berbelanja di luar negeri dan menggunakan mastercard, kemudian sekitar Oktober 2019, Indah mendapat telepon dari Bank BRI untuk menginfokan bahwa Indah mendapat tax refund dari Mastercard dan meminta nomor rekening Indah untuk menampungnya. Setelah Indah kembali ke Indonesia, ia mendapat lima kali transfer ke rekeningnya dengan masing-masing senilai GBP 100 ribu pada hari yang sama 20 November 2019, dan tidak diketahui darimana asal dana tersebut. Tiga hari kemudian Indah mendatangi dan menanyakan perihal dana yang diterimanya. Namun pihak bank mengatakan tidak tahu dan mengatakan kesalahan transfer dana tersebut diakibatkan karena kesalahan sistem. Hari-hari berikutnya Indah tetap menerima transfer ke nomor rekeningnya sebanyak lima kali dengan masing-masing senilai GBP 1.500. Tercatat hingga 16 Desember 2019, jumlah dana transfer yang Indah terima sebanyak GBP 1,714.842 atau senilai lebih dari

Rp 30 miliar. Indah telah melakukan laporan berkali-kali pada pihak bank namun pihak bank tidak mengabulkan permintaan nasabahnya itu. Hingga pada tanggal 3 Desember Indah kembali mendatangi kantor bank untuk menanyakan perihal transfer dana ke rekeningnya dan pihak bank membuatkan laporan ke Divisi Pelayanan dan diberi Trouble tiket sebagai bukti pelaporan. Beberapa waktu setelahnya, tanpa seizin Indah sebagai nasabah, bank BRI memblokir rekening valas GBP milik Indah dari tanggal 6 Oktober 2020 sampai dengan 4 Oktober 2021. Tak hanya itu, setelah 11 bulan berlalu dari kejadian tersebut terjadi pihak BRI justru melaporkan Indah ke lembaga kepolisian dengan tuduhan telah mendapatkan transfer sejumlah dana ke rekeningnya, dengan menjeratkan Pasal 85 UU Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana. Merasa dirinya didiskriminasi, Indah pun menggugat Bank BRI sejumlah Rp. 1 triliun, karena ia mengaku sudah melaporkan berkali-kali kepada pihak bank namun tidak ada jawaban jelas dari pihak bank.

Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Kesalahan Proses Transfer Dana Oleh Bank BRI

Indonesia menerapkan konsep Rule Of Law yang artinya bahwa negara harus tunduk pada hukum yang ada. Artinya setiap warga negara Indonesia dijamin hak-hak hukumnya dan berhak atas perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah upaya untuk memastikan setiap individu mendapatkan haknya serta menciptakan keadilan, kepastian, keamanan, ketertiban, dan manfaat. Secara prinsip, setiap orang memiliki hak untuk menerima perlindungan hukum sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 28D ayat (1). Setiap konsumen pasti ingin merasa aman dan nyaman saat mempercayakan dananya kepada bank, sehingga perlindungan terhadap konsumen menjadi perhatian utama. Sebagai pengguna produk, konsumen berhak atas perlindungan. Perlindungan ini tidak hanya bermanfaat bagi konsumen, tetapi juga untuk mencegah tindakan curang dari pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, serta untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman antara konsumen dan badan usaha. Permasalahan yang sedang dibahas ini pihak bank BRI tidak memenuhi hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa. Bank sebagai badan usaha tidak menyerahkan penjelasan yang tepat, jujur dan transparan mengenai kasus salah transfer tersebut. Padahal pihak konsumen sudah meminta laporan berkali-kali namun tetap tidak ada tanggapan yang jelas. Berkenaan dengan kasus kesalahan transfer dana oleh Bank BRI yang telah dibahas sebelumnya, perlindungan hukum yang disediakan oleh otoritas berwenang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pada Pasal 4 huruf c, dijelaskan bahwa tujuan dari OJK adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat. Tak hanya itu, Bab IV yang mencakup Pasal 28 hingga Pasal 31 secara khusus menjelaskan tentang perlindungan bagi konsumen dan masyarakat.

Bentuk pertanggungjawaban dari pihak Bank BRI terhadap kerugian yang diterima nasabah atas Kasus Kesalahan Transfer Dana

Setelah menemukan adanya kejanggalan terkait dana tersebut, pihak nasabah langsung melaporkan kepada pihak Bank berulang kali untuk menanyakan kejelasan informasi dari kasus tersebut. Namun pihak bank tak kunjung menjawab permintaan dari nasabah dan tidak ada itikad baik untuk membereskan kelalaian tersebut. Hingga saat ini, pihak nasabah tidak kunjung mengetahui dari mana asal uang tersebut. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa pihak Bank telah melanggar Pasal 56 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011. Permasalahan ini terus berlanjut hingga semakin menarik perhatian dikarenakan setelah sebelas bulan kasus tersebut berlalu pihak bank mengklaim bahwa dana tersebut adalah kepunyaan bank dan kemudian meminta pihak nasabah untuk mengembalikan dana tersebut. Pihak nasabah tentu

meminta informasi yang jelas kepada pihak bank dan meminta disertai bukti-bukti yang jelas apabila adanya kesalahan dan bukti bahwa dana tersebut memang kepunyaan bank. Namun, pihak bank tak kunjung menjawab permintaan konsumen dan tidak menunjukkan itikad baik untuk mengakhiri masalah tersebut. Tak hanya itu, pihak bank melaporkan Indah Harini selaku nasabah kepada Polda dengan Pasal 85 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Nasabah telah menunjukkan itikad baiknya untuk menyelesaikan masalah tersebut, namun pihak nasabah merasa dirugikan akibat peristiwa ini. Dan hal ini dapat dijadikan alasan dasar oleh nasabah untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak bank atas tindakan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Sesuai dengan yang disebutkan dalam Pasal 4 angka (8) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya" Tanggung jawab akan muncul apabila kewajiban yang ditetapkan kepada subjek hukum tidak dipenuhi, dan sanksi akan diterapkan sebagai konsekuensinya. Apabila pelaku usaha gagal memenuhi kewajibannya, mereka harus bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen. Dalam hal ini, Bank BRI sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian akibat kelalaian dalam transfer, yang berdampak pada kerugian secara materiil maupun immateril bagi nasabah. Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2), dan Pasal 18 dapat dikenakan pidana penjara maksimal 5 tahun atau dikenakan denda sebesar Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Kompensasi yang diberikan tidak hanya terbatas pada penggantian uang, tetapi juga bisa berupa penggantian suatu barang dan/atau jasa yang serupa atau seimbang, termasuk perlindungan kesehatan atau pemberian subsidi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti yang tercantum dalam Pasal 19 ayat (2). Pasal 19 ayat (3) menegaskan bahwa ganti rugi harus diberikan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Selain itu, Pasal 19 ayat (4) menyatakan bahwa ganti rugi yang diatur dalam ayat (1) dan (2) tidak menghilangkan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan bukti tambahan mengenai kesalahan yang dilakukan oleh Bank BRI. Namun, ketentuan dalam ayat (1) dan (2) tidak berlaku jika Bank BRI dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh konsumen, sesuai dengan Pasal 19 ayat (5).

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 56 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menyatakan bahwa "bank penyelenggara transfer harus segera memperbaiki kesalahan dan membayar jasa, bunga dan kompensasi terhadap penerima." Pada nyatanya pihak Bank BRI tidak berupaya membuktikan nama penerima yang seharusnya menerima dana tersebut, beserta dengan tanggal transfer yang seharusnya dilakukan. Pasal 57 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menyatakan bahwa bank yang bertanggung jawab sebagai penerima akhir wajib memperbaiki kesalahan dalam penerimaan dana dan memberikan kompensasi kepada pihak penerima. Dalam konteks ini, Bank BRI sebagai penerima akhir harus mengatasi kesalahan yang terjadi, tetapi sangat disayangkan bahwa pihak bank belum mengambil langkah untuk memperbaiki keadaan demi menjaga reputasi mereka. Setiap nasabah yang telah merasa dirugikan dan hak-haknya dilanggar oleh bank memiliki hak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan Pasal 83 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Pasal tersebut mengatur: "Setiap orang yang secara melawan hukum mengubah, menghilangkan, atau menghapus sebagian atau seluruh informasi yang tercantum dalam Perintah Transfer Dana dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)."

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikaji oleh penulis dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Menerima Kekeliruan Transfer Dana: Studi Kasus Kesalahan Transfer Dana Nasabah Indah Harini Oleh Bank Bri Kck" dengan menggunakan teori-teori dan peraturan perundang-undangan, penulis menyimpulkan bahwa: Setiap nasabah yang merasa dirugikan dan memiliki itikad baik berhak atas perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengubah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, khususnya dalam Bab IV Pasal 28 hingga Pasal 31. Pihak perbankan memiliki tanggung jawab untuk mengatasi kesalahan yang menyebabkan kerugian bagi nasabah dengan membuktikan kesalahan tersebut dan menjelaskannya secara transparan. Setelah kesalahan dibuktikan, perbankan wajib memberikan kompensasi berupa ganti rugi, baik secara materiil maupun imateriil, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam "Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana."

Saran

1. Nasabah sebagai konsumen sebaiknya selalu berhati-hati dalam menggunakan teknologi, terutama dalam melakukan transaksi dalam sektor keuangan. Nasabah harus memahami segala peraturan dan perjanjian yang telah dibuat, apabila ada terjadi sebuah kesalahan dalam proses transaksi yang tidak dikenal atau mencurigakan, harus segera melapor kepada pihak bank dan disertai bukti-bukti dan konfirmasi tertulis yang sah.
2. Bank sebagai lembaga keuangan sudah sepatutnya memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah serta tidak merugikan nasabah dengan menuntut tanpa pembuktian yang jelas. Laporan dari nasabah harus diterima dan diberikan konfirmasi yang jelas dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, dkk. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80-88.
- Christiani, Anita. (2010). *Hukum Perbankan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Fansyuri, S.A.R. (2023). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Kesalahan Transfer yang Dilakukan oleh Bank Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/62782>
- Freddy, A., Suhartono, S., & Nasution, K. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Bank dalam Melakukan Kesalahan Transfer Dana. *Jurnal Yustitia*, 22(1), 95-107.
- Gibran, M.K. (2022). Pertanggungjawaban Pidana Oleh Pegawai Bank dan Penerima Dana dalam Kasus Salah Transfer dari Perspektif Hukum Perbankan. Diakses dari https://repository.unsri.ac.id/63377/3/RAMA_74201_02011281722164_0024018303_0015049401_01_front_ref.pdf
- Giffari, A.F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank atas Salah Transfer Bank BCA Cabang Jakarta Utara. Diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/77804/1/ARYA%20FARHAN%20GIFFARI%20-%20FSH.pdf>
- Hasan, Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Heriani, Putri Novia. (2021). Sengketa Salah Transfer, Nasabah Gugat BRI Rp 1 Triliun. Diakses pada 24 September 2024. <https://www.hukumonline.com/berita/a/sengketa-salah-transfer--nasabah-gugat-bri-rp1-triliun-lt61c1ed48e6e7a/?page=3>

- Hersya, D.A. & Sutabari, Tata. (2023). Perkembangan Industri Perbankan di Era Modern. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 2(1), 1-10.
- Maharani. A. (2022). Perjanjian Simpan Pinjam Mata Uang Asing Pada Bank BRI: Studi Kasus Kesalahan Transfer Dana Nasabah Yang Dilakukan BRI. *Jurnal Hukum Adigama*, 5(1), 751-774.
- Manalu,dkk. (2024). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(8), 233-239.
- Munazat, R.K. & Marpaung, D.S.H. (2022). Pertanggungjawaban Bank BCA Terhadap Nasabah atas Kelalaian Bank Mentransfer Dana Serta Upaya Penyelesaiannya. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(1), 198-209.
- Nainggolan, V. & Djajaputra, G. (2024). Optimalisasi Pengembalian Dana pada Kesalahan Transfer. *Unes Law Review*, 6(4), 9832-9839.
- Ningtyas, F.A.D. & Permana, B.I. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Kekeliruan Transfer Dana Akibat Kelalaian Bank. *Journal of Economic Business & Law Review*, 3(1), 1-25.
- Nuhasanah, U. & Nasution, M.I.P. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 1(3), 176-181.
- Putra, W.R. & Multazam, M.T. (2022). Tanggung Jawab Mutlak : Tanggung Jawab Hukum Penyedia Layanan Transfer Dana Jika Terjadi Kesalahan. *Indonesia Journal of Law and Economics Review*. 17, hal 1-12.
- Redaksi. (2023). Pengacara Kaltara Prof. Alex Chandra Menangkan Putusan Gemilang "Money Laundering" : Indah Harini Diputus Bebas (Vrijspraak) Di PN Jakpus. Diakses pada 28 September 2024. <https://equator-tv.com/2023/12/07/pengacara-kaltara-prof-alex-chandra-menangkan-putusan-gemilang-money-laundering-indah-harini-diputus-bebas-vrijspraak-di-pn-jakpus/>
- Said, A. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Didaftar Hitamkan Akibat Kesalahan Sistem Perbankan menurut UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lex Crimen*, 6(3), 53-60.
- Sari, D.M., Fasa, M.I., & Suharto. (2021). Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170-182.
- Septiani, Anggela., Sunandar, H., & Nurnasrina. (2023). Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Tujuan, Latar Belakang, Prinsip dan Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi*, 2(4), 537-544.
- Silalahi, E.D.R. & Miharja, M. (2022). Kajian Yuridis dan Hukum Kasus Salah Transfer Di BRI KCK Terhadap Nasabah Dan Bank, Ditinjau Dari Aspek Prinsip Final Of Settlement Dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011. *Gorontalo Law Review*, 5(1), 122-149.
- Siraj,dkk. (2022). Penerapan Pra Peradilan Di Polda Metro Jaya Pada Putusan Nomor 118/PID.PRA/2021/PN.Jaksel. *Yure Humano*, 6(2), 43-63.
- Susiani, D. & Sujudi, M. (2022). Pertanggungjawaban Akibat Terjadinya Kesalahan Terhadap Transfer Dana Nasabah yang Dilakukan oleh Teller Bank. hal 1-11.
- Sutiawan, Iwan. (2021). Bank Salah Transfer Rp32,5 M, Nasabah jadi Tersangka. Diakses pada, 24 September 2024. <https://www.gatra.com/news-532346-hukum--bank-salah-transfer-rp325-m-nasabah-jadi-tersangka.html>
- Swandito, Gatot. (2021). Bukan Transfer Nyasar: Tak Ada Mens Rea, Indah Harini Tak Bisa Dipidanakan. Diakses pada, 25 September 2024. <https://pepnews.com/konstitusi/p-4164d0514062229/bukan-transfer-nyasar-tak-ada-mens-rea-indah-harini-tak-bisa-dipidanakan>

- Verawaty. (2021). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Melakukan Kesalahan Transfer. Diakses Dari <http://repository.upbatam.ac.id/1152/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>
- Wahjuni, E., Santyaningtyas, A.C., & Dawud, A.H. (2023). Legal Protection for Consumers Due to Negligence in the Process of Funds Transferred by BRI. *Journal of Legal and Cultural Analytics (JLCA)*, 2(2), 141-160.
- Wanda, A.N. (2020). Pertanggungjawaban Tindak Pidana Perbankan Terkait dengan Informasi Kerahasiaan Bank. *Indonesia Journal of Criminal Law*, 2(1), 1-14.
- Widjaja, G. & Waruwu, A.R. (2024). Analisis Hukum Kasus Salah Transfer Dana ditinjau dari Undang-undang No.3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. *Journal Syntax Idea*, 6(4), 1603-1616.
- Widyanto, P., Abunawas., & Pranacitra, R. (2023). Perlindungan Hukum Pada Penggunaan Digital Banking Dalam Bisnis Perbankan di Indonesia. 21(1), 61-78.
- Widyawati, E., Purwadi, A., & Subagiyo, D.T. (2018). Pertanggungjawaban Teller Bank Akibat Terjadinya Kesalahan Transfer Dana Nasabah. *Kajian Masalah Hukum dan Pembangunan*, 23(1), 1-7.