



## Legal Protection for Consumers Due to Negligence in the Process of Funds Transferred by BRI

Edi Wahjuni<sup>1\*</sup>, Ayu Citra Santyaningtyas<sup>2</sup>, Abdul Hady Dawud<sup>3</sup>  
Universitas Negeri Jember

**Corresponding Author:** Edi Wahjuni [ediwahjuni1968@gmail.com](mailto:ediwahjuni1968@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords* : Bank, Consumer Protection, Fund Transfer

*Received* : 19 March

*Revised* : 23 April

*Accepted*: 29 May

©2023 Wahjuni, Santyaningtyas, Dawud: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This article examines legal protection for consumers due to negligence in the process of funds transfer by BRI. The method used is the normative legal research. This study uses statute and conceptual approach. The legal materials used in this study are primary legal and secondary legal sources. The results obtained from the research. Form of protection law against consumers namely external protection. In this case the basis of consumer protection is listed in Law Number 8 of 1999, Law No.10 of 1998, Law Number 21 of 2011. Consumers who are harmed can claim legal responsibility to the business actors). This negligence case has also violated Law Number 10 of 1998 stating bank employees should apply the prudential banking principle.

---

## Perlindungan Hukum bagi Konsumen Akibat Kelalaian dalam Proses Pemindahan Dana oleh Bank BRI

Edi Wahjuni<sup>1\*</sup>, Ayu Citra Santyaningtyas<sup>2</sup>, Abdul Hady Dawud<sup>3</sup>  
Universitas Negeri Jember

**Corresponding Author:** Edi Wahjuni [ediwahjuni1968@gmail.com](mailto:ediwahjuni1968@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Bank,  
Perlindungan Konsumen,  
Transfer Dana

*Received :* 19 Maret

*Revised :* 23 April

*Accepted:* 29 Mei

©2023 Wahjuni, Santyaningtyas,  
Dawud: This is an open-access article  
distributed under the terms of the  
[Creative Commons Atribusi 4.0  
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Tulisan ini menelaah tentang perlindungan konsumen yang dirugikan akibat kelalaian dalam proses pemindahan dana oleh bank BRI. Metode yang digunakan yaitu tipe penelitian hukum normatif. Memakai pendekatan perundangan-undangan dan konseptual. Bahan hukum yang digunakan bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian meliputi bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu perlindungan secara eksternal. Pada kasus ini dasar perlindungan konsumen tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999, UU No. 7 Tahun 1992, UU No. 21 tentang 201. Konsumen yang dirugikan dapat menuntut tanggung hukum jawab berupa ganti rugi kepada pihak pelaku usaha. Kasus kelalaian juga telah melanggar UU No.10 Tahun 1998 bahwa pegawai bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan setiap tahunnya akan selalu mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan zaman, jaminan terhadap hukum perlindungan konsumen semakin mendapatkan perhatian, hal ini disebabkan konsumen selaku pemakai jasa sudah sepatutnya mendapat perlindungan dalam hal keselamatan dan kepuasan sehingga konsumen dapat merasa aman. Saat transaksi penjualan resiko yang akan dirasakan oleh konsumen lebih besar jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Pada saat menjalankan usahanya, para pelaku usaha menerapkan prinsip ekonomi yaitu ingin memperoleh laba semaksimal mungkin, hingga mendorong para pelaku usaha untuk bertindak sesuatu yang merugikan konsumen. Tingkat kesadaran yang rendah akan haknya menjadi faktor utama yang mempengaruhi kelemahan konsumen.

Bank memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat. Bank telah menjadi lembaga keuangan yang memiliki banyak peranan, bukan hanya sebagai tempat penyimpanan dana tetapi juga menjadi sarana pelaksanaan dalam berbagai transaksi keuangan lainnya. Keahlian dibutuhkan oleh bank selaku lembaga keuangan yang memiliki fungsi mengelola dana masyarakat, supaya profesional dalam bekerja. Sebagai contoh dalam hal pengalihan dana dari rekening satu ke rekening lainnya yang berada di wilayah yang berbeda. Jika hal tersebut dilakukan secara langsung atau manual maka banyak resiko yang mungkin dirasakan oleh pihak bank, seperti perampokan di jalan, uang dibawa kabur oleh kurir yang mengantar dan waktu yang lebih lama atau bahkan resiko yang tidak sengaja lainnya. Oleh karena itu, bank telah menyediakan jasa pengiriman yang lebih efisien, aman dan waktu yang singkat yang dikenal dengan "transfer". Pengiriman uang atau pemindahan uang (transfer) ialah pengiriman sejumlah uang yang dilakukan oleh bank, berbentuk rupiah atau valuta asing untuk diberikan kepada orang yang dituju di wilayah lain.

Kemudahan yang diberikan oleh bank melalui layanan transfer, membuat arus transfer dalam dunia perbankan semakin tinggi. Hal tersebut menjadikan sangat rentan terjadinya resiko yang sulit dihindari, namun resiko tersebut dapat dihindari jika pihak bank telah menerapkan manajemen resiko yang baik. Resiko dalam kesalahan transfer ini terjadi pada nasabah prioritas Bank BRI selaku konsumen yang bernama Indah Harini yang mengalami peristiwa salah transfer dana yang tidak diketahui asalnya sebanyak sembilan kali kedalam nomor rekeningnya. Dana yang masuk dalam rekening Indah Harini sejumlah Rp 30.000.000.000,00 (tiga puluh miliar rupiah) yang terjadi pada bulan November tahun 2019. Kasus salah transfer ini bermula dari nasabah prioritas bernama Indah Harini yang menerima dana sebanyak 3x transaksi pada 25 November 2019.

Nasabah melaporkan hal ini ke BRI KCK (Kantor Cabang Khusus) dan meminta untuk diprintkan bukti masuk dana tersebut namun dalam print tersebut terdapat note atau catatan yaitu "*invalid credit account*". Pihak nasabah selaku Indah Harini bingung dengan adanya catatan tersebut, lalu menanyakan hal tersebut kepada *customer service* bank BRI dan tidak ada jawaban yang pasti

akan dana tersebut yang selanjutnya dibuatkan *trouble ticket* oleh pihak bank. Hal serupa terjadi kembali, pada tanggal 10 Desember 2019 Indah Harini menerima 4x transaksi dana, seminggu kemudian menerima 2x transaksi dan melaporkan kembali ke pihak bank. Namun pihak bank BRI menyatakan sudah tidak ada catatan atau komplain dari divisi lain yang berarti benar uang yang masuk dalam rekening Indah Harini. Pada tanggal 23 Desember 2019 kasus salah transfer ini dianggap selesai (*clear*) semuanya dan uang tersebut di depositokan oleh nasabah dalam bank yang sama yaitu BRI. Uang tersebut kemudian dipindahkan ke bank BRI Syariah pada 24 Februari 2020 untuk menghindari riba. Beberapa uang tersebut digunakan oleh nasabah untuk membantu donasi covid, perbaikan pesantren dan lain sebagainya. Setelah 11 bulan kasus salah transfer berlalu, nasabah Indah Harini mendapat telfon dari pihak bank BRI jika telah terjadi kasus salah transfer.

Nasabah dengan bank memiliki hubungan hukum yang didasarkan pada perjanjian. Oleh karena itu, sudah seharusnya hak dan kepentingan nasabah mendapatkan perlindungan hukum. Hukum ada karena memiliki tujuan salah satunya ialah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Pemerintah sendiri telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selain yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jika ditinjau dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka menarik untuk diteliti perihal Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen akibat kelalaian proses pemindahan dana oleh bank BRI? Apa tanggung jawab hukum bank BRI terkait kasus kelalaian dalam proses pemindahan dana?

## TINJAUAN PUSTAKA

Warga negara Indonesia telah diberikan jaminan akan hak-hak hukumnya, termasuk diberikan perlindungan hukum yang telah menjadi hak untuk warga negara Indonesia. Perlindungan Hukum memiliki definisi yaitu "pengayoman yang diberikan kepada orang yang dirugikan agar setiap orang dapat merasakan serta menikmati hak yang dimiliki yang telah diberikan oleh hukum". Perlindungan hukum ada dengan tujuan memberikan perlindungan kepada subjek-subjek hukum dari sesuatu yang menyebabkan tidak tercapainya atau terabainya hak-hak tersebut. Menurut Moch Isnaeni terdapat dua bentuk perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan setiap tahunnya mengalami peningkatan seiring berkembangnya zaman, jaminan terhadap perlindungan konsumen semakin mendapat perhatian karena tidakjarang konsumen mengalami kerugian daripada pelaku usaha. Menurut pasal 1 angka 2 Undang - Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen konsumen ialah seorang yang menggunakan produk barang/jasa yang sudah berada dalam masyarakat yang digunakan untuk kepentingan sendiri serta tidak untuk diperjualbelikan. Pada undang - undang tentang perlindungan konsumen terdapat 5 asas yang dijadikan acuan yaitu asas keadilan, asas kamfaat, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian

hukum. Perlindungan konsumen diciptakan guna untuk menciptakan atau memberikan perlindungan terhadap konsumen serta untuk memberikan kondisi bisnis yang kondusif antara pelaku usaha dan konsumen.

Konsumen ialah seorang yang menggunakan suatu produk dalam bentuk barang dan/atau jasa, dimana produk tersebut telah ada dalam masyarakat, yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun lainnya serta tidak diperjualbelikan, definisi ini menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Sri Handayani konsumen apabila diartikan secara harfiah yaitu "pengguna produk" atau "pengguna persediaan sejumlah barang". Pelaku usaha yang biasa disebut produsen menurut Pasal 1 angka 3 Undang - Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pelaku usaha ialah "setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama - sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi"

Berdasarkan definisi pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan jika pedagang yang berada diluar wilayah Indonesia tidak termasuk. Hal ini dikarenakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diberikan batasan akan pengertian dari pelaku usaha itu sendiri, batasan yang diberikan berupa tempat dilakukannya kegiatan usaha yang hanya berada di wilayah Indonesia.

Bank yang dikenal dalam masyarakat sebagai institusi keuangan yang mempunyai peran yang signifikan untuk mengelola dana dalam masyarakat, dari mengumpulkan dana dari masyarakat yang kemudian dikelola kembali untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan dalam bentuk kredit ataupun yang lain. Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun bentuk-bentuk yang lain guna meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Perkembangan bank tergantung konsumen (nasabah) dan produk yang dipasarkan, semakin banyak konsumen yang tertarik serta percaya dengan produk yang ditawarkan bank maka dana yang dihimpun bank juga semakin banyak. Bank membantu masyarakat dengan menyediakan berbagai macam fasilitas (produk) yang mendukung terkait dana, salah satunya ialah transfer dana.

Transfer dana memudahkan masyarakat untuk mengirimkan dana atau uang, dengan waktu yang singkat, aman serta murah. Menurut Lapoliwa dan Daniel Kuswand dalam Isra H dan Raja D transfer dana yaitu kegiatan berupa jasa yang diberikan oleh bank dalam memindahkan sejumlah dana sesuai perintah yang diberikan oleh pengirim (pemberi dana), dimana dana tersebut ditujukan untuk seseorang yang telah ditunjuk sebagai penerima. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011, menjelaskan definisi transfer dana ialah "Transfer dana ialah suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dengan

perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima”

## **METODOLOGI**

Penulisan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang artinya meneliti dan mengkaji bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan yang digunakan berupa *statute approach* dan *conceptual approach*. Didukung dengan sumber bahan hukum primer meliputi undang-undang terkait dengan isu hukum yang diangkat seperti; Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang No 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Transfer Dana, Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Bahan hukum sekunder terdiri dari bahan hukum yang bukan merupakan dokumen resmi namun memberikan penjelasan lebih lanjut terkait bahan hukum primer misalnya, buku ilmiah, jurnal, kamus, tesis, disertasi, jurnal serta ensiklopedia hukum. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi bahan hukum primer dan sekunder, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif.

### **Tujuan Penulisan**

Penelitian ini mempunyai duai tujuan yang hendak dicapai, berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

#### **Tujuan Umum**

1. Untuk proses akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Jember.
2. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang memiliki manfaat dan menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah di Universitas Jember
3. Untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama proses perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.

#### **Tujuan Khusus:**

1. Untuk mengetahui tentang bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian dalam proses pemindahan dana yang dilakukan oleh bank BRI.
2. Mengetahui tanggung jawab bank BRI akibat kelalaian proses pemindahan dana yang merugikan konsumen

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa memberikan manfaat, diantaranya ialah:

#### **Manfaat Teoritis**

1. Memberikan pemahaman dan pengertian kepada mahasiswa serta masyarakat luas terkait perlindungan hukum konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

2. Memberikan sumbangan pemikiran mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

#### **Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa dan yang terkait dalam pengembangan terhadap penelitian hukum terkhusus dalam hal yang mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha.
2. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi oleh peneliti lain, yang meneliti topik yang serupa dengan menggunakan sudut pandang atau perspektif yang berbeda.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Kelalaian Proses Pemindahan Dana Oleh Bank BRI**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 Ayat (3) telah menjelaskan bahwa Indonesia ialah negara hukum. Hal ini menjelaskan jika setiap warga negara Indonesia telah diberikan jaminan akan hak-hak hukumnya, termasuk diberikan perlindungan hukum yang telah menjadi hak untuk warga negara Indonesia. Perlindungan hukum ialah suatu cara yang diberikan kepada individu guna untuk memperoleh haknya serta pemberian bantuan hukum kepada korban yang dirugikan. Perlindungan hukum diberikan kepada setiap individu untuk menciptakan suatu keadilan, ketertiban, kepastian dan kemanfaatan. Pada prinsipnya setiap orang wajib mendapatkan perlindungan hukum sesuai yang dijelaskan pada pasal 28D Ayat (1).

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan terus mengalami perkembangan, oleh sebab itu perlindungan terhadap konsumen semakin menarik atensi, dikarenakan konsumen sebagai pengguna atau pemakai terhadap suatu produk sudah sepatutnya mendapatkan perlindungan, selain untuk menjaga keselamatan serta kepuasan konsumen, juga digunakan agar pelaku usaha tidak melakukan kecurangan dengan melakukan tindakan yang merugikan konsumen.

Hadirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi tanda perkembangan untuk perlindungan konsumen, dimana hal ini bukan hanya memberikan perlindungan di bidang materil akan tetapi juga memberikan kemudahan kepada konsumen untuk menuntut haknya kepada pelaku usaha jika terjadi tindakan yang merugikan, tuntutan tersebut dapat ditempuh jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Perlindungan hukum konsumen ada guna menciptakan kondisi bisnis yang kondusif antara konsumen dan pelaku usaha, karena kedua pihak tersebut pelaku usaha dan konsumen sudah menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Terbentuknya bisnis yang kondusif akan mendatangkan keseimbangan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Tingkat kesadaran dan pengetahuan yang rendah terkait hak yang dimiliki, menjadi faktor utama yang mempengaruhi kelemahan dan ketidaksadaran konsumen. Selain itu, tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk juga menjadi aspek rendahnya posisi yang konsumen miliki. Konsumen akan merasa terlindungi, apabila hak-hak yang dimilikinya dipenuhi oleh pihak

yang terlibat seperti negara dan pelaku usaha. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen acuan jika perlindungan konsumen memiliki lima asas dalam pembangunan nasional. Lima asas tersebut diantaranya yaitu: Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, Asas Kepastian Hukum.

Bank dikenal oleh masyarakat sebagai institusi keuangan yang memiliki peran signifikan dalam proses pengelolaan dana dalam masyarakat. Nasabah dan bank memiliki hubungan yang erat sebagai konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dijelaskan pada Pasal 1 Angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Konsumen yang dalam permasalahan ini ialah seorang nasabah prioritas yang menggunakan jasa bank, harus mendapatkan perlindungan. Seringkali konsumen kurang memahami tentang aturan-aturan yang dibuat bersama bank, sehingga menjadikan posisi konsumen bank menjadi rendah dan terjadi perselisihan antara nasabah selaku konsumen. Perlindungan terhadap nasabah (konsumen) saat ini menjadi hal yang penting, karena dengan adanya perlindungan yang legal dari pihak yang berwenang akan memberikan rasa aman dan damai bagi pihak yang bersangkutan. Bank sebagai instansi keuangan sulit berkembang dengan maksimal apabila tidak ada nasabah karena bank dan nasabah memiliki hubungan yang erat. Keberlangsungannya usaha bank sangat bergantung pada nasabah yang dimilikinya.

Berkaitan dengan permasalahan mengenai kelalaian pemindahan dana oleh institusi keuangan yang biasa disebut dengan bank, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar untuk perlindungan konsumen termasuk nasabah. Tidak hanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja yang mengatur tentang perlindungan konsumen, terdapat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan tujuan dari dibentuknya OJK yang meliputi: a) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; b) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan c) mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Pada Pasal 4 huruf c dijelaskan ketentuan tujuan dibentuknya OJK supaya seluruh kegiatan OJK dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Selain itu, pada Bab IV Pasal 28 hingga Pasal 31 juga dijelaskan secara khusus mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat. Kasus salah transfer kepada nasabah menimbulkan kerugian bagi nasabah. Hal ini berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak-hak yang dimiliki konsumen.

Pada permasalahan ini pihak pelaku usaha yaitu bank tidak memenuhi beberapa hak yang dimiliki konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, artian dalam hal ini yaitu konsumen berhak memperoleh produk yang memberi rasa aman dan nyaman. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi,

perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Bank sebagai pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur terkait kasus salah transfer tersebut. Informasi tersebut tidak disampaikan secara benar dan jujur kepada nasabah saat nasabah meminta informasi terkait bukti salah transfer yang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini berdampak kepada nasabah, tidak merasakan aman dan nyaman menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank. Masih banyak nasabah yang belum mempunyai fasilitas, pengetahuan informasi terhadap segala proses salah transfer tersebut.

Apabila ditinjau dari sumbernya, perlindungan hukum dibedakan menjadi dua jenis yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Permasalahan salah transfer ini termasuk dalam perlindungan eksternal yakni perlindungan yang dibuat oleh pihak berwenang melalui perundang-undangan. Pada hal ini peraturan perundang-undangan yang dibuat harus dapat seimbang dan tidak memihak. Perlindungan hukum eksternal yang diberikan oleh pihak berwenang ialah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tidak hanya itu, dalam permasalahan salah transfer bank BRI dengan konsumen ini terdapat peraturan lain yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Transfer Dana dan Peraturan OJK Nomor 6 / POJK.07 / 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Dukungan terhadap perlindungan konsumen dibidang keuangan terus mengalami perkembangan, OJK membuat dan mempublikasikan beberapa ketentuan yang kemudian dapat menjadi pedoman untuk pelaku usaha jasa keuangan, diantaranya: Peraturan OJK Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014. Pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan juga mengatur secara khusus terkait perlindungan konsumen dan masyarakat yang termuat pada Bab VI Pasal 28 hingga dengan Pasal 31.

Perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan akibat salah transfer memiliki tujuan guna menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap konsumen (nasabah). Bukan hanya itu, namun juga menciptakan lingkungan usaha yang kondusif, sehat, jujur dan saling menguntungkan kedua pihak. Perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) sangat perlu karena melalui ini kepercayaan konsumen akan terus meningkat kepada bank selaku pelaku usaha. Meningkatnya kepercayaan konsumen akan berpengaruh terhadap berkembang dan majunya kegiatan usaha bank. Menjadi sebuah tantangan yang besar bagi perbankan Indonesia guna membuat standar yang tegas dan jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Menghindari masalah dan pengaduan nasabah yang berlarut, bank perlu menetapkan standar waktu yang jelas serta berlaku secara umum pada setiap bank dalam proses penanganan jika terjadi masalah. Dasarnya, perlindungan

hukum ada setelah hubungan hukum terjalin yang mengikat kedua pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur segala bentuk hubungan pelaku usaha dan konsumen dan perlindungan terhadap konsumen selaku pihak yang sering dirugikan, juga ditambah Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan serta peraturan lain yang terkait dengan konsumen di sektor jasa keuangan.

Bentuk perlindungan hukum yang dimaksud dalam penulisan ini berada di pemenuhan hak-hak konsumen sesuai prinsip serta aturan perundang-undangan yang ada dan berlaku. Menciptakan dan mengeluarkan sebuah peraturan berbentuk Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dll juga merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Adanya peraturan-peraturan yang termuat dalam peraturan perundang-undangan sudah seharusnya pelaku usaha mengindahkan hal tersebut, tidak hanya bagi pelaku usaha, konsumen juga dapat melakukan hal sama dengan iktikad yang baik sehingga tercipta keseimbangan antara dua pihak.

### **Tanggung Jawab Hukum Bank BRI Terkait Kasus Kelalaian Dalam Proses Pemindahan Dana**

Pelaku usaha menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi yakni ingin memperoleh laba semaksimal yang bisa didapatkan, dimana hal tersebut mendorong pelaku usaha untuk bertindak sesuatu yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perbuatan yang masih terfokus pada *profit oriented* ini terus mendorong pelaku usaha cenderung mengenyampingkan hak-hak konsumen. Antara pelaku usaha dengan konsumen tercipta suatu hubungan hukum yang berkelanjutan, sehingga pelaku usaha dan konsumen satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Hubungan hukum antar para pihak yang timbul karena adanya kesepakatan mengikat antar para pihak yang dicantumkan dalam suatu perjanjian.

Hubungan hukum ini tercipta bukan hanya saat melakukan transaksi, melainkan dimulai dari saat proses produksi hingga produk sampai dan dikonsumsi oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur segala hal yang berhubungan dengan pelaku usaha dan konsumen. Kedua pihak yakni konsumen dan pelaku usaha pasti sama-sama memiliki hak dan kewajiban, dimana hak salah satu pihak (pelaku usaha) menjadi kewajiban pihak lain (konsumen) dan berlaku sebaliknya.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan jika terjadi ketidakpatuhan pada transaksi, kewajiban dan larangan maka akan menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa ialah perbuatan antara dua pihak atau lebih yang bertentangan sehingga menciptakan suatu akibat hukum dan sebab itu salah satu pihak akan memperoleh sanksi hukum. Sengketa terjadi jika reaksi kedua pihak memperlihatkan perbedaan atau nilai-nilai yang dimiliki berbeda. Demi menciptakan hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, maka sengketa yang terjadi harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa secara hukum memiliki tujuan guna dapat memberikan penyelesaian yang adil bagi

kedua pihak yang bersengketa dan menjamin hak-hak pihak yang bersengketa dapat terpenuhi.

Sengketa terjadi antara konsumen (nasabah prioritas) bernama Indah Harini dengan Bank BRI. Hal ini bermula ketika dana yang tidak diketahui asalnya masuk dalam rekening konsumen yakni Indah Harini. Indah Harini sendiri telah melaporkan berulang kali kepada pihak bank namun dinyatakan tidak ada kesalahan. Berselang waktu selama sebelas bulan dana tersebut diklaim oleh pihak bank jika dana tersebut ialah milik bank dan meminta konsumen mengembalikannya. Mengalami kejadian ini, pihak konsumen berupaya untuk meminta kejelasan informasi kepada bank yang disertai dengan bukti-bukti jika terjadi kesalahan dan dana tersebut ialah milik bank, namun pihak bank tidak memberikan permintaan dari konsumen dan tidak ada iktikad baik guna menyelesaikan masalah tersebut. Sebaliknya, pihak bank selaku pelaku usaha melaporkan Indah Harini (konsumen) kepada Polda dengan Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Konsumen merasa dirugikan akibat peristiwa ini.

Peristiwa ini menimbulkan kerugian bagi konsumen yakni Indah Harini, hal ini dapat dijadikan hak dasar oleh konsumen guna mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha atas tindakan wanprestasi dan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Jika seseorang melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain maka sudah seharusnya dapat mempertanggungjawabkan. Jika ditinjau secara umum dasar untuk melakukan penuntutan tanggung jawab atas akibat kerugian yang ditimbulkan dibagi menjadi dua yaitu: a). Adanya ingkar janji atau wanprestasi. Pada konteks ini terdapat salah satu pihak yang melakukan pelanggaran terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh kedua pihak yang berisikan terkait hak dan kewajiban keduanya. b). Adanya perbuatan melanggar hukum, gugatan yang diakibatkan oleh hal ini disebabkan karena adanya perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan dibuktikan kausal antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan akibat dari kesalahannya.

Kewajiban yang dimiliki oleh satu pihak dan tidak dipenuhi oleh pihak lain maka dapat menimbulkan kerugian di salah satu pihak tersebut. Konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara konsumen dan pelaku usaha, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen maka pelaku usaha harus bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi akibat dari kerugian yang diperoleh konsumen. Hal ini sesuai dengan 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 timbul apabila kewajiban yang telah diberikan oleh aturan hukum kepada subjek hukum tidak dilaksanakan dan diberikan sanksi sebagai ancamannya. Produsen jika tidak melaksanakan kewajibannya maka harus dapat mempertanggungjawabkan sehingga hak-hak konsumen dapat

terlindungi. Konsep pertanggungjawaban hukum sendiri jika ditinjau dari isinya yakni seseorang yang mempertanggungjawabkan suatu perbuatan tertentu berarti orang tersebut bertanggung jawab terhadap perbuatannya yang bertentangan dengan hukum.

Bank sebagai pelaku usaha memiliki suatu kewajiban guna menciptakan kegiatan bisnis/ usaha yang kondusif, sehat, jujur. Bank dibebankan oleh sebuah tanggung jawab dalam melaksanakan kewajibannya. Tanggung jawab yang dibebankan yakni menerapkan suatu norma-norma hukum, kepatutan, serta menerapkan kebiasaan yang berlaku di dalam dunia usaha. Pasal 1365 KUH Perdata menjelaskan bahwa:

“Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Menurut hukum perdata tanggung jawab hukum dibedakan menjadi dua jika ditinjau dari hukum perikatan yakni tanggung jawab hukum karena perjanjian dan tanggung jawab hukum yang lahir karena undang-undang. Tanggung jawab hukum yang disebabkan oleh suatu perjanjian telah ditulis dalam pasal 1338 dan pasal 1317 KUHPerdata, sementara tanggung jawab hukum yang muncul karena undang-undang ialah akibat dari perbuatan yang sesuai dengan hukum yang berlaku atau perbuatan yang melawan hukum. Berdasarkan hukum perdata, suatu pertanggungjawaban dibedakan menjadi dua yakni kesalahan dan resiko.

Pada Hukum Perlindungan Konsumen terdapat suatu tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang mana sangat dibutuhkan karena beberapa alasan diantaranya yakni:

1. Tanggung jawab mutlak ialah instrument hukum yang baru memperjuangkan hak-hak konsumen supaya memperoleh ganti terhadap kerugian yang dialami.
2. Tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum pada bidang industry, ekonomi dan perdagangan yang dalam pelaksanaannya seringkali menunjukkan kesenjangan antar negara.
3. Penerapan terkait prinsip tanggung jawab mutlak menimbulkan suatu masalah yang baru bagi pelaku usaha yakni tentang bagaimana pelaku usaha menangani terhadap resiko gugatan konsumen.
4. Standart norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.

Tanggung jawab mutlak secara umum dalam hukum perlindungan konsumen, dipakai guna menjerat pelaku usaha yang dalam berdagang melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen atau yang dikenal dengan *product liability*. Pada *produk liability* dijelaskan jika pelaku usaha harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang dirasakan oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan produk yang dijualbelikan oleh pelaku usaha. Selain itu juga terdapat *professional liability* ialah suatu tanggung jawab yang berhubungan dengan jasa yakni tanggung jawab pelaku usaha terhadap jasa professional yang dipasarkan kepada konsumen.

Teori tentang tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) juga dijelaskan oleh Abdulkadir Muhammad, teori ini dibagi menjadi beberapa teori, yakni:

- 1) Tanggung jawab yang disebabkan oleh kesengajaan dalam perbuatan melanggar hukum (*intentional tort liability*). Pihak yang melakukan pelanggaran telah mengetahui jika ia melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain.
- 2) Tanggung jawab yang disebabkan oleh kelalaian dalam perbuatan melanggar hukum (*negligence tort liability*), hal ini dikaitkan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur.
- 3) Tanggung jawab mutlak disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), hal ini merupakan kesalahan yang disengaja maupun tidak yang berarti walaupun bukan karena kesalahannya tetap bertanggungjawab terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan yang telah dilakukan.

Kasus salah transfer ini jika ditinjau pada Undang Nomor 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa pegawai bank, harus menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principles*), dalam melaksanakan kegiatan usahanya, dimaksudkan untuk menghindari terjadinya segala resiko karena bank telah dipercaya oleh masyarakat sebagai instansi keuangan tempat untuk menyimpan dan mengelola uangnya dengan baik.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha yakni Bank BRI yang telah melakukan kelalaian dalam hal pemindahan dana sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan tanggung jawab yang diuraikan pada Pasal 19 ayat (1) bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab diantaranya ialah bertanggungjawab untuk mengganti kerugian jika terjadi kerusakan,

pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini Bank BRI sebagai pelaku usaha sudah sepatutnya bertanggung jawab mengganti kerugian akibat dari kelalaian transfer serta telah menuntut konsumen sehingga mengakibatkan kerugian materil dan immaterial bagi konsumen.

Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pihak pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan yang sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dapat dipidanakan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Dalam ayat (2) disebutkan bahwa pihak pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d, dan hurud f, dapat dipidanakan penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Ganti rugi ini tidak hanya terbatas berupa pengembalian uang akan tetapi dapat juga melalui penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan Pasal 19 ayat (2). Pada Pasal 19 ayat (3) dijelaskan bahwa ganti rugi yang diberikan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dilakukan. Kemudian Pasal 19 ayat (4) menjelaskan jika ganti rugi seperti yang dijelaskan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut adanya unsur kesalahan yang telah dilakukan oleh Bank BRI. Namun ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika pelaku usaha yaitu Bank BRI dapat membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi disebabkan oleh konsumen sendiri sesuai dengan Pasal 19 ayat (5).

Prinsip mengenai tanggung jawab menjadi hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Apabila terjadi suatu kasus yang berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen dibutuhkan kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bersalah dan harus bertanggung jawab.

Apabila produk yang diproduksi serta dipasarkan pelaku usaha ini menimbulkan kerugian bagi konsumen maka wajib bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha ini agar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dapat terpenuhi dengan dari berbagai aspek oleh karena itu, dibutuhkan suatu itikad baik dari pelaku usaha dalam memproduksi, mempromosikan serta memasarkan produknya. Salah satu kewajiban pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Proses transfer dana sendiri memiliki aturan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, dan jika terjadi kekeliruan dalam proses tersebut yang dilakukan oleh bank sebagai

penyelenggara maka hal ini memiliki konsekuensi hukum bagi kedua pihak yakni nasabah (konsumen) dan bank. Berdasarkan pasal 1359 dan Pasal 1360 KUHPer jika terjadi salah transfer, pihak bank dapat meminta nasabah (konsumen) mengembalikan uang tersebut. Nasabah selaku penerima uang tersebut wajib untuk mengembalikan uang yang bukan miliknya kepada bank. Namun juga terdapat aturan sebelum penerima mengembalikan uang kepada bank, penerima wajib melakukan pemeriksaan ulang kepada bank yang terkait jika benar telah melakukan kesalahan transfer serta jumlah uang yang ditransfer.

Penerima juga berhak meminta kepada bank untuk membuat surat pemberitahuan secara resmi terkait kesalahan transfer ini. Hal ini sesuai dengan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana yaitu jika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam proses transfer dana yang menimbulkan kerugian bagi pengirim asal atau penerima, maka penyelenggara dalam hal ini pihak bank dibebankan kewajiban guna membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer tersebut.

Pada kasus ini Indah Harini selaku penerima dengan BRI sebagai penyelenggara, pihak Indah Harini telah meminta surat pemberitahuan resmi serta bukti-bukti yang menunjukkan bahwa terjadi kesalahan transfer oleh BRI ke rekening milik penerima, akan tetapi pihak penyelenggara tidak memberikan permintaan dari penerima. Sebaliknya, BRI memidanakan Indah Harini ke Polda dengan tuntutan Pasal 85 Undang-Undang Transfer Dana.

“Setiap orang yang dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya Dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui bukan haknya dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).”

Sebelum melakukan tuntutan tersebut, terdapat kewajiban lain yang harus dilaksanakan oleh bank sebagai penyelenggara dalam proses transfer dana, dimana kewajiban ini telah dijelaskan dalam Pasal 56 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yaitu:

1) Dalam hal Penyelenggara Pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan Transfer Dana, Penyelenggara Pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan.

2) Penyelenggara Pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada Penerima.

Pada pasal tersebut dijelaskan jika penyelenggara melakukan kesalahan dalam proses transfer dana, maka penyelenggara harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Dalam hal ini pihak bank harus segera memperbaikinya, umumnya kata segera dapat diartikan perbaikan dilakukan dalam batas waktu 2x24 jam.

Pada Pasal 78 Undang-Undang Transfer Dana juga dijelaskan “Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana yang menimbulkan kerugian pada Pengirim Asal atau Penerima, Penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan Sistem Transfer Dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana tersebut”. Hal ini mengharuskan pihak bank untuk dapat membuktikan

kesalahan transfer tersebut dan apabila pihak bank tidak dapat membuktikan maka pihak bank tidak dapat menuntut atau melakukan pemidanaan terhadap terdakwa. Pasal 78 ini menjadi suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada nasabah selaku konsumen, karena penguasaan sistem penyelenggaraan transfer dana hanya dikuasai oleh Pihak bank dapat melakukan pemidanaan berdasarkan Pasal 85 Undang- Undang Transfer Dana kepada nasabah yang memiliki niat jahat secara sengaja ingin melakukan penguasaan uang yang bukan menjadi miliknya dan nasabah secara sengaja tidak ada iktikad baik untuk hal ini. Namun apabila nasabah sudah berupaya melaporkan dan mengklarifikasi terkait uang yang masuk dalam rekeningnya, maka nasabah sudah memiliki iktikad baik, dan niat jahat tersebut telah gugur. Dalam hal ini nasabah prioritas Indah Harini telah berulang kali melaporkan dan mengklarifikasi terkait dana yang masuk kepada customer service KCK BRI, menanyakan asal dana tersebut, apakah terjadi kesalahan namun pihak bank menyatakan tidak ada kesalahan hingga kasus ini di tutup *TROUBLE TICKET*, Nomor TTB. 25752980, *INVALID CREDIT ACCOUNT CURRENCY*.

Menurut Jonker Sihombing salah satu dosen hukum Universitas Pelita Harapan mengatakan bahwa “hukum memberikan suatu perlindungan kepada nasabah yang beritikad baik apabila mengetahui terjadinya salah transfer dari pihak bank ke rekening miliknya. Apabila pihak penerima melakukan klarifikasi, pengecekan ulang kepada pihak bank mengenai dana yang masuk maka hal ini sudah tidak memenuhi unsur pidana ‘sengaja menguasai dan mengakui’, oleh karena itu tidak dapat dipidanakan menggunakan pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana”

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, Indah Harini selaku nasabah prioritas dengan bank BRI terjadi kesalahan internal dan eksternal. Kesalahan internal terjadi antar para pegawai Bank BRI hingga menganggap kasus dana masuk dalam rekening Indah Harini tidak terjadi kesalahan dan dianggap selesai. Kemudian berselang 11 bulan kasus yang awalnya sudah dianggap selesai menjadi salah transfer. Kesalahan internal antar para pegawai Bank BRI ini ditangani oleh Tim Audit Internal Perusahaan Bank BRI sendiri, karena terkait dengan masalah internal Bank BRI dan kerahasiaan perusahaan. Sedangkan untuk kesalahan Eksternal antara nasabah dan konsumen dapat dilakukan beberapa pilihan penyelesaian diantaranya mediasi, ajudikasi dan arbitrase. Kasus Indah Harini dengan BRI dapat diselesaikan menggunakan mediasi. Mediasi ialah salah satu cara penyelesaian sengketa yang terjadi melalui perundingan guna memperoleh kesepakatan antara kedua pihak yang dibantu dengan mediator. Mediasi menjadi pilihan penyelesaian sengketa dengan pertimbangan Indah Harini selaku nasabah maupun BRI memiliki iktikad yang baik untuk sengketa ini sehingga tercapai kesepakatan dan tidak melanjutkan sengketa tersebut ke ranah pengadilan sehingga kasus dalam pengadilan ditutup.

Namun, pihak Bank BRI sudah seharusnya memberikan tanggung jawab mengenai kerugian materil dan immaterial yang dirasakan oleh pihak nasabah (Indah Harini) telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menjadi dasar bagi konsumen

untuk menuntut hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha. Selain itu, juga terdapat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang telah mengatur segala hal terkait proses transfer dana. Pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah akibat klaim salah transfer tersebut dan memidanakan nasabah yang seharusnya tidak terjadi karena dari awal uang masuk dalam rekening nasabah selalu melaporkan kepada pihak pelaku usaha yaitu Bank. Tanggung jawab menjadi hal yang sangat penting guna memberikan perlindungan kepada masyarakat yaitu nasabah yang telah merasa hak-hak yang dimilikinya telah dilanggar oleh bank. Tanggung jawab ini digunakan juga untuk dapat meningkatkan rasa percaya kepada masyarakat luas kepada bank karena jika masyarakat telah kehilangan rasa percayanya terhadap bank maka akan berdampak pada usaha yang dijalankan oleh bank.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian pemindahan dana yakni perlindungan secara eksternal. Perlindungan dibuat oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan melalui pembentukan perundang-undangan guna menjamin hak dan kepentingan konsumen yang dirugikan. Pada kasus ini dasar perlindungan konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Undang-Undang No. 21 tentang 2011 tentang OJK juga mengatur dalam pasal 28 hingga pasal 31 terkait perlindungan konsumen dan masyarakat dalam sektor keuangan guna menghindari kerugian yang dirasakan oleh konsumen dan menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap konsumen sektor keuangan.

Konsumen yang dirugikan dapat menuntut tanggung jawab hukum kepada pihak pelaku usaha. Kasus ini juga telah melanggar Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa pegawai bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian. Kesalahan yang terjadi pada kasus ini merupakan kesalahan internal dan eksternal. Penyelesaian kesalahan internal dapat dilakukan oleh tim audit internal sedangkan eksternal dapat ditempuh melalui mediasi, akan tetapi pelaku usaha sudah seharusnya bertanggungjawab atas setiap perbuatan yang memberikan kerugian materil dan imateril bagi konsumen. Pasal 4 angka (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi atau kompensasi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjiann atau tidak sebagaimana semestinya. Hal ini juga telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPer yakni setiap perbuatan yang melawan hukum mewajibkan untuk mengganti kerugian.

### **Rekomendasi**

Sebaiknya masyarakat menjadi konsumen yang lebih cerdas dalam menyikapi kemajuan teknologi saat ini, serta berhati-hati dalam segala transaksi terutama dalam sektor keuangan. Konsumen dalam sektor keuangan dalam hal ini nasabah harus dapat memahami segala peraturan serta perjanjian, jika

konsumen belum memahami peraturan serta perjanjian yang dibuat sudah seharusnya konsumen menanyakan kembali kepada pihak bank karena perjanjian antara bank dan nasabah merupakan perjanjian yang hanya dibuat oleh salah satu pihak yakni bank.

Bank seharusnya dalam memasarkan barang dan/atau jasa tetap memperhatikan hak-hak dan kewajiban yang dimilikinya serta larangan-larangan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan. Bank juga harus menerapkan prinsip kehati-hatian supaya masyarakat dapat merasa aman dan percaya.

#### **PENELITIAN LANJUTAN**

Dalam penulisan artikel ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, penulisan, dan bentuk penyajian mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari peneliti sendiri. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan artikel, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima Kasih Untuk Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember Serta Rekan Rekan Angkatan 18 Fakultas Hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2. No. 1:28, 2018.
- Bintang, Nurhafni Sanusi, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 20. No. 3, 474-494, 2018.
- Brahmanta Gede Agung, Ibrahim, Sarjana I Made, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan dengan Pihak Pengembang di Bali", *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenot*. Vol. 2: 208, 2016.
- Djumhana, Muhamad. 2012. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Isnaeni, Moh. 2016. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Latianingsih Ning, "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11. No. 2:73, 2012.
- Miru Ahmad, Yodo Sutarman. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Realita TV, "Eksklusif Wawancara Nasabah BRI yang Terima Transfer 30M, Salah Transfer Atau?", link: [www.youtube.com/watch?v=Qw9UvyX\\_reo](https://www.youtube.com/watch?v=Qw9UvyX_reo), diakses 20 September 2022.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Swadesi Made Isma, Budhiarta I Nyoman, Ujianti Ni Made, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Label Berbahasa Asing Dalam Suatu Produk Kosmetik", *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 3. No. 3:1-11, 2021.

*Wahjuni, Santyaningtyas, Dawud*

Tim Dosen STISNU Nusantara. 2018. *Modul Matakuliah Arbitrase Penyelesaian Sengketa*. Tangerang: PSP Nusantara Press.

Widyawati Putri Vanda, Sunarjo, "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food", *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 9. No. 1: 90, 2018.

Yuhelson. 2018. *Hukum Arbitrase*. Yogyakarta: Arti Bumi Intaran

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.