

**T E S I S**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK  
PENGUNA JASA TRANSFER DANA  
SECARA ELEKTRONIK**

*(Legal Protection For Bank Customer Electronic  
Fund Transfer)*



Oleh  
**PUTU KOMALA RITA, SH**  
NIM.080720101031

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
KONSENTRASI HUKUM EKONOMI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
JEMBER  
2011**

**T E S I S**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK  
PENGGUNA JASA TRANSFER DANA  
SECARA ELEKTRONIK**

*(Legal Protection For Bank Customer Electronic  
Fund Transfer)*

Oleh

**PUTU KOMALA RITA, SH  
NIM.080720101031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
KONSENTRASI HUKUM EKONOMI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
JEMBER  
2011**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK  
PENGUNA JASA TRANSFER DANA  
SECARA ELEKTRONIK**

*(Legal Protection For Bank Customer Electronic  
Fund Transfer)*

**T E S I S**

Untuk  
Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Ilmu Hukum  
Pada Program Pascasarjana Universitas Jember

Oleh:  
**PUTU KOMALA RITA, SH**  
**NIM.080720101031**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER  
JEMBER  
2011**

**TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 12 FEBRUARI 2011**

Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. H.M. Khoidin, SH., CN.,MHum.  
NIP.19630308 198802 1 001

Dosen Pembimbing Anggota

Kopong Paron Pius, SH.,SU  
NIP. 19480903 198002 1 001

SS

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Jember

Prof. Dr.M. Arief Amrullah, SH.,MHum.  
NIP. 19600101 198802 1 001

Judul Tesis : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank  
Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik  
Tanggal Ujian : 28 Februari 2011  
SK Penguji : 0517/H25.1/PS.8/2011 Tanggal 23 Februari 2011

Nama Mahasiswa : Putu Komala Rita,S.H.  
NIM : 080720101031  
Program Studi : Program Studi Ilmu Hukum  
Konsentrasi : Hukum Ekonomi

Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Herowati Poesoko, SH.,MH.

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H.M. Khoidin, SH., CN.,MHum.

Pembimbing Anggota : Kopong Paron Pius, SH.,SU.

TIM Penguji :

K e t u a : Prof. Dr. Herowati Poesoko, SH.,MH.

Sekretaris : Dr. Fanny Tanuwijaya, SH.,MH.

A n g g o t a : Prof. Dr. H.M. Khoidin, SH., CN.,MHum.

Kopong Paron Pius, SH.,SU.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK  
PENGUNA JASA TRANSFER DANA  
SECARA ELEKTRONIK**

*(Legal Protection For Bank Customer Electronic Fund Transfer)*

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada Tanggal 28 Februari 2011

**TIM PENGUJI:**

**K e t u a,**

**Prof. Dr. Herowati Poesoko, SH.,MH.**

NIP. 19480428 198503 2 001

Sekretaris,

**Dr. Fanny Tanuwijaya, SH.,MH.**

NIP. 19650603 199002 2 001

Anggota I

**Prof. Dr. H.M. Khoidin, SH., CN.,MH.**

NIP.19630308 198802 1 001

Anggota II

**Kopong Paron Pius, SH.,SU.**

NIP. 19480903 198002 1 001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Jember

**Prof. Dr. M. Arief Amrullah, SH., MHum.**

NIP. 19600101 198802 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister Ilmu Hukum), baik di Universitas Jember maupun perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini adalah hasil gagasan, ide, pemikiran, dan penelitian, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan maupun daftar pustaka.
4. Apabila ternyata dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini maupun sanksi lainnya yang berlaku di lingkungan Universitas Jember.

Jember, 2011  
Yang membuat pernyataan,

Materai 6000

Putu Komala Rita, SH  
NIM. 080720101031

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Bapak Prof. Dr. H.M. Khoidin, SH.,CN.,M.Hum., Dosen Pembimbing Utama (DPU) yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran sehingga tesis ini dapat dirampungkan tepat pada waktunya.

Rasa terima kasih juga saya sampaikan kepada Bapak Kopong Paron Pius, SH.,SU., Dosen Pembimbing Anggota(DPA) yang dengan penuh ketelitian dan kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam penyusunan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universtas Jember Dr. Ir. Tarcius Sutikno, MSc.atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi ilmu Hukum;
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Jember yang dijabat oleh Prof. Dr. H.Achmad Kusyairi, MA. atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Jember;.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum yang dijabat oleh Prof. Dr. M. Arief Amrullah, SH.,MHum;
4. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Komisi Pembimbing yang dijabat oleh Ibu Prof. Dr. Herowati Poesoko, SH.,MH.,atas segala nasihat, arahan dan bantuan lainnya sehingga saya terpacu untuk mengajukan proposal penelitian tesis;
5. Para Guru Besar dan Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis antara lain: Prof.Dr.Tjuk Wirawan, SH., Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, SH,MS,LLM, Prof. Dr. M. Zaidun, SH.,MSi, Prof. Dr.M. Arief Amrullah, SH.,MHum., Prof. Dr.Ridwan Khairandy, SH.,MH., Prof. Dr.Ir.Soettriono, MP, Dr. Dominikus Rato, SH.,MSi., Bhim Prakoso, SH,SpN.,MM.,MH., dan Mardi Handono, SH.,MH..



6. Rasa terima kasih juga saya aturkan kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Warmadewa Denpasar yang dijabat Ibu NLM. Mahendrawati, SH.,MHum dan pengelola di Bali (Bapak I Ketut Sukadana, SH.,MH.)atas jalinan kerjasamanya sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
7. Bapak Asnan, SH. dan rekan yang telah banyak membantu dalam proses teknis-administrasi;
8. Rekan-rekan S2 (Bp. I Nyoman Suwidjana,S.H., Putu Endru Sonata,S.H., B.M Cintia Buana,S.H., Ni Nyoman Astiti Asih,S.H., IB Gd Agustya Mahaputra,S.H., Ida Bagus Oka,S.H., Ni Made Yupi Pratiwi,S.H., dan Bp. Hary Karswanto,S.H (Alm) atas jalinan kerjasamanya yang baik;
9. Orang tua, suami, dan anak-anakku tercinta atas segala dorongan dan pengertiannya.

Semoga budi baik yang telah diberikan mendapatkan pahala setimpal dari *Ida Sang Hyang Widhi Wasa* (Tuhan yang Maha Esa).

Jember, 22 Februari 2011

Putu Komala Rita, SH  
NIM.0807020101031

## RINGKASAN

Transfer dana secara elektronik yang meliputi transaksi *Automatic Teller Machine* (ATM), transfer dana, dan transaksi kartu kredit, merupakan pelayanan jasa bank dalam transfer dana. Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan transfer dana secara elektronik berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam transfer dana secara elektronik menggunakan media elektronik.

Pembahasan tesis ini meliputi tiga permasalahan utama yaitu Bagaimana hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa layanan transfer dana secara elektronik dengan para nasabahnya. Kedua bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa transfer dana secara elektronik khususnya pada ATM, kartu kredit, dan transfer dana. Ketiga bagaimana upaya penyelesaian jika terjadi perselisihan antara nasabah dan pihak bank dalam penggunaan jasa transfer dana secara elektronik.

Hasil pembahasan penelitian ini menunjukkan hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan transfer dana secara elektronik dengan nasabah pengguna jasa terdapat hak dan kewajiban pada masing-masing pihak karena dasarnya adalah perjanjian, baik pada transaksi melalui ATM, transfer dana maupun kartu kredit. Hanya saja posisi nasabah berada pada pihak yang lemah sekalipun telah melaksanakan segala kewajibannya karena mereka harus tunduk pada perjanjian yang bentuknya telah baku, sehingga tidak ada posisi tawar lagi terhadap klausula isi perjanjian.

Sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah, tampak ketentuan normative sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU. Perbankan yang intinya mewajibkan bank untuk menyediakan informasi tentang kemungkinan timbulnya risiko kerugian, Pasal 17 ayat (3) UU. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang membebaskan tanggung jawab penyelenggaraan sistem elektronik pada penyelenggara, dan juga Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR/1995 tentang Penggunaan Sistem Informasi oleh Bank yang mewajibkan kepada manajemen bank untuk menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem aplikasi yang mengandung risiko tinggi, dan juga Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya penyelesaian jika terjadi perselisihan antara nasabah pengguna jasa EFT dengan bank dapat ditempuh dua jalur yaitu: jalur non litigasi dan jalur litigasi. Jalur non litigasi dapat meliputi cara damai/musyawarah, konsiliasi, mediasi ataupun juga arbitrase. Untuk menjaga kredibilitas bank maka sesuai peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008, perselisihan diupayakan diselesaikan melalui mediasi. Apabila cara-cara tersebut tidak tercapai maka penyelesaian perselisihan dilakukan melalui jalur litigasi dapat dilakukan melalui pengadilan niaga atau pengadilan negeri

## ABSTRACT

Electronic funds transfer that cover transaction automatic teller machine (atm), fund transfer, and credit card transaction, be bank service activities in fund transfer. basically transaction by using electronic funds transfer differs from payment transaction conventionally that done by using paper (paper) so in electronic funds transfer uses electronic media.

This thesis discussion covers three principal troubleshoots that is how does contractual terms between bank as service service giver electronic funds transfer with the customers. second how does law protection forms for service user customer electronic funds transfer especially in atm, credit card, and fund transfer. third how does completion efforts if happen disagreement between customer and bank side in service use eft.

This watchfulness discussion result shows contractual terms between bank as service service giver electronic funds transfer with service user customer found right and duty in each side because base it agreement, good in transaction passes atm, also credit card. only customer position has presented on the side of weak even if carry out all the duty because they must at one's feet of agreement its for standard, so that there is no position bargains again towards agreement contents clausal.

As law protection form towards customer, appear rule normative as arranged in section 29 verse (4) uu. banking the kernel obligates bank to prepare information about possibility incidence loss risk, section 17 verse (3) uu. 11/2008 about information and transakai electronic that burden electronic system exertion responsibility in administrator, and also indonesia bank director letter of appointment no. 27/164/piece/mer/1995 about information system use by bank that obligate to bank management to apply supervision system principles and pacification towards application system use that contain tall risk, and also law no. 8 year 1999 about consumerism.

Completion efforts if happen disagreement between service user customer eft with bank can be goed two stripes that is: stripe non litigasi and stripe litigasi. stripe non litigasi can cover peace/meeting manner, konsiliasi, mediasi and or also arbitration. to watch over bank credibility so appropriate indonesia bank rules no. 10/1/pbi/2008, disagreement is strived for finished to pass mediasi. when does manners not reached so disagreement completion be can be done to pass stripe litigasi can be do to pass court trades or district court

## KATA PENGANTAR

*Angayu bagya* (puji syukur) saya panjatkan kehadapan *Ida Sang Hyang Widhi Wasa* (Tuhan Yang Maha Esa) karena berkat rahmat-Nya, saya dapat merampungkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik” sesuai dengan rencana.

Pokok bahasan dalam tesis ini adalah tentang Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik, Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik serta Upaya Penyelesaian Perselisihan Antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik

Saya menyadari karya tulis ini masih memiliki kekurangan-kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, sehingga perlu disempurnakan lagi dengan memberikan saran dan kritik dari semua pihak.

Sebagai akhir kata semoga karya tulis ini ada manfaatnya dalam memperluas cakrawala pengetahuan (khususnya perihal Hubungan Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik) bagi para pembaca yang budiman.

Jember, 28 Februari 2011

**Putu Komala Rita,SH**  
NIM. 080720101031

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL PRASYARAT GELAR .....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
RINGKASAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masasah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat .....	9
1.5 Metode Penelitian .....	10
1.5.1 Tipe penelitian .....	11
1.5.2 Pendekatan masalah.....	11
1.5.3 Sumber bahan hukum .....	11
1.5.4 Pengumpulan bahan hukum.....	12
1.5.5 Teknik analisis bahan hukum.....	12

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1	Bank .....	14
2.1.1	Pengertian bank.....	14
2.1.2	Pelayanan bank terhadap nasabah.....	15
2.1.3	Fungsi bank.....	18
2.1.4	Jenis dan usaha bank.....	20
2.2	Perjanjian .....	23
2.2.1	Pengertian perjanjian .....	23
2.2.2	Unsur-unsur perjanjian.....	25
2.2.3	Asas-asas dalam hukum perjanjian.....	26
2.2.4	Syarat-syarat sahnya perjanjian .....	29
2.2.5	Wanprestasi.....	32
2.2.6	Kontrak standar .....	34
2.3	Pengaturan Transfer Uang dan Teknologi	
	Transfer Dana Secara Elektronik .....	39
2.4	Perlindungan Konsumen.....	46
2.4.1	Pengertian konsumen.....	46
2.4.2	Hak-hak konsumen .....	48
2.4.3	Prinsip-prinsip perlindungan konsumen .....	50
2.5	Penyalahgunaan Keadaan .....	51

BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL .....	55
BAB IV	PEMBAHASAN .....	60
4.1	Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah	
	Pegguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik.....	60
4.1.1	Hubungan hukum antara bank dengan nasabah	
	pengguna jasa Anjungan Tunai Mandiri	
	(ATM) .....	63
4.1.2	Hubungan hukum antara bank dengan nasabah	
	pengguna jasa transfer dana .....	69
4.1.3	Hubungan hukum antara bank dengan nasabah	
	pengguna jasa kartu kredit .....	73
4.2	Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Nasabah	
	Pegguna Jasa Transfer Dana Secara Elektronik.....	87
4.2.1	Perlindungan hukum secara preventif.....	88
4.2.2	Perlindungan hukum secara represif.....	92
4.3	Upaya Penyelesaian Jika Terjadi Perselisihan	
	Antara Nasabah dan Pihak Bank dalam Penggunaan	
	Jasa Transfer Dana Secara Elektronik .....	94
4.3.1	Penyelesaian melalui jalur non litigasi .....	96
4.3.2	Penyelesaian melalui jalur litigasi .....	100

BAB V	PENUTUP.....	103
	5.1 Simpulan.....	103
	5.2 Saran .....	105

DAFTAR PUSTAKA