PERLINDUNGAN NASABAH BANK BERDASARKAN ASPEK HIGH LEVEL PRINCIPLE ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION (G20 PARIS 2011)

Ahmad Fajar Herlani

Fakultas Hukum, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Tangerang.

E-Mail: ahmadfajar@unis.ac.id (Corresponding Author)

Article Info	Abstract
Article History Received: May 2020 Revised: June 2020 Published: June 2020 Keywords (Bold, Arial 9pt): Customer Protection; Errors and Delays; Transfer of Funds.	<i>This writing discusses the protection of customers who experience delays and errors in electronic funds transfers caused by damage or interference from the bank. In this case, the bank experiences an inability to provide data access (availability of data) which should have been accessed by the customer for 24 hours. In providing access to customer protection data, it covers two aspects that must be considered, namely if the failure of the transfer occurs when the customer has not made an acceptance of the transfer (experiencing non-availability of data), then the customer has the right to complain to the bank. But if the transfer failure occurs when the customer has made an acceptance caused by natural disasters, danger, riots, armed conflicts, and/or other emergencies determined by the government that occurs in the area or location of the Original Sending Operator that is carrying out fund transfer orders, damage to electronic or non-electronic infrastructure systems that directly affect the implementation of Fund Transfer Orders that cannot be controlled by the Originator, the failure of the clearing system or the Fund Transfer System. Then the original sender is responsible to the original sender.</i>
Informasi Artikel	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: Mei 2020 Direvisi: Juni 2020 Dipublikasi: Juni 2020 Kata Kunci: Perlindungan Nasabah; Kesalahan dan Keterlambatan; Transfer Dana.	Penulisan ini membahas mengenai perlindungan nasabah yang mengalami keterlambatan dan kesalahan dalam transfer dana elektronik yang disebabkan oleh kerusakan atau gangguan dari pihak bank. Dalam hal ini bank mengalami ketidakmampuan terhadap penyediaan akses data (availability data) yang seharusnya akses data tersebut dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Dalam penyediaan akses data perlindungan nasabah mencakup dua aspek yang harus diperhatikan yaitu jika kegagalan transfer terjadi pada saat nasabah belum melakukan pengaksepkan transfer (mengalami non availability data), maka nasabah tersebut memiliki hak komplain kepada bank tersebut. Tetapi jika kegagalan transfer yang terjadi pada saat nasabah sudah melakukan pengaksepkan yang disebabkan karena bencana alam, keadaan bahaya, huru-hara, konflik bersenjata, dan/atau keadaan darurat lain yang ditetapkan oleh pemerintah yang terjadi di daerah atau lokasi Penyelenggara Pengirim Asal yang sedang melaksanakan perintah transfer dana, kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau non elektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim Asal, kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana. Maka penyelenggara pengirim asal bertanggung jawab kepada pengirim asal.
Sitasi: Herlani A. F., "Perlindungan Nasabah Bank Berdasarkan Aspek <i>High Level Principle On Financial Consumer Protection</i> (G20 Paris 2011)", <i>Mu'amat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah</i> . 12(1), 23-32.	

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian nasional saat ini berjalan sangat dinamis seiring dengan pertumbuhan peluang kerja baru untuk mengisi kebutuhan pasar kerja yang mewajibkan para pekerja di sektor formal untuk memiliki kualitas sumber daya manusia yang tinggi. Dinamika perkembangan perekonomian nasional juga dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks yang mengikuti arus perkembangan global yang mengalir deras dan menembus batas-batas negara. Dunia bisnis internasional, regional dan nasional saling berpengaruh.¹

Di era reformasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, tetapi kini sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini sebenarnya dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.² Dahulu lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to face* dan didasarkan kepada *paper document*. Namun sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksi pun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*.³

Transfer uang via bank merupakan hal yang lazim dilakukan saat ini. Transfer uang via bank ini disebut juga dengan istilah “*bank transfer*”, *remittance*”, atau “*payment order*”. Yang dimaksudkan dengan transfer uang melalui bank adalah pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim (*remitter, transferor*) dengan menggunakan bank sebagai perantara (*remitting bank, transferor bank*), dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain (*paying bank, transferee bank*) di tempat keberadaan pihak penerima kiriman (*beneficiary transferee*), atau kepada bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut (*beneficiary*) agar uang tersebut dibayar kepada pihak yang dituju (*beneficiary transferee*).⁴

Bank dalam hal ini juga memiliki beberapa risiko yakni risiko transaksi dan risiko operasional, yaitu risiko karena tidak berfungsinya perangkat teknis atau terjadinya kekeliruan kegiatan operasional sehingga menimbulkan terjadinya risiko kredit dan risiko likuiditas. Risiko ini tidak hanya berdampak pada bank saja, melainkan pihak nasabah yang dalam hal ini termasuk konsumen juga sering mengalami kerugian dalam bertransaksi melalui *internet banking*.⁵ Penerapan manajemen risiko ini berkaitan erat dengan tingkat kesehatan bank tersebut karena nasabah mempunyai hak complain dan ganti rugi jika mengalami kerugian yang disebabkan oleh bank.

Dalam Kaitannya dengan aktivitas *Electronic Funds Transfer*, nasabah sebagai konsumen jasa perbankan adalah dilindungi hak-haknya sebagaimana Konsumen

¹Muammar Arafat Yusmad, (2011). “Aktualisasi Asas-Asas Hukum Perbankan Guna Mencegah Terjadinya Tindak Pidana dalam Lingkup Perbankan Syariah”, *Jurnal Hukum*, Vol.-, No.-, 211.

²Budi Agus Riswandi, *Aspek hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 19.

³*Ibid.*

⁴Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern* (Buku Kedua), (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 83

⁵Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, *Menguak Potensi Sistem Pembayaran Bagi Perekonomian*, Dicitak Tahun 2012.

pada umumnya. Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana pertanggungjawaban bank jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam hal transfer dana elektronik yang disebabkan oleh kesalahan sistem elektronik dan upaya hukum apa saja yang bisa ditempuh nasabah jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam hal transfer dana elektronik yang disebabkan oleh kesalahan sistem elektronik.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini mengacu kepada pendekatan yuridis normatif yakni mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶ Penelitian ini juga menganalisa sistematika hukum artinya untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian pokok/dasar hak dan kewajiban individu, peristiwa hukum dalam menyampaikan pendapat melalui elektronik.⁷ Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan metode penelitian ini maka permasalahan akan dikaji dan menghasilkan suatu kesimpulan.

HASIL/TEMUAN

1. Perlindungan Nasabah berdasarkan aspek *High Level Principles On Financial Consumer Protection*

Berdirinya G20 dilatarbelakangi oleh terjadinya krisis keuangan Asia 1997 yang menyadarkan otoritas keuangan berbagai negara bahwa integrasi sistem keuangan global semakin erat membutuhkan adanya forum diskusi permanen dalam rangka menciptakan stabilitas keuangan global. Dengan dukungan dari forum G7, maka disepakati pembentukan sebuah forum yang bersifat permanen, inklusif, sekaligus efektif dalam pengambilan keputusan dengan sistem keanggotaan yang lebih mewakili sistem keuangan internasional. Pada September 1999, didirikanlah G20 dengan fokus utama bukan sebagai forum pembangunan, melainkan forum keuangan dunia.⁸

Sejak pendiriannya, G20 dipandang sebagai bagian dari *global governance* dalam bidang ekonomi dan keuangan internasional, berdampingan dengan berbagai institusi dan berbagai bentuk fasilitas kerja sama ekonomi internasional lainnya yang telah ada sebelumnya. Dalam perkembangannya, fenomena krisis finansial global yang memuncak sekitar tahun 2008-2009 telah menunjukkan peran penting G20 dalam mengkoordinasikan kebijakan negara-negara

⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009), 105.

⁷*Ibid.*, 25.

⁸Dadang Kardiana, *Peluang dan Tantangan Diplomasi Ekonomi Indonesia di G20: Berkaca pada Kasus Penanganan Krisis Finansial Global 2008-2009*, Dalam Majalah Diplomasi Vol. 2 No. 2 Juni 2010, 143.

anggotanya dan mampu membangun konsensus mengenai beberapa langkah-langkah yang perlu dilakukan.⁹

G20 menunjukkan beberapa karakter yang sesuai dengan kriteria *global governance* dalam studi hubungan internasional yaitu:

- a. Dalam hal koordinasi kebijakan bersama, G20 menghasilkan konsensus dalam bentuk *joint communique*, *action plan*, dan *work programme*;
- b. G20 memiliki perangkat struktur, aturan, norma, dan prosedur yang mengatur interaksi antar negara anggota dan proses pengambilan keputusan untuk penanganan masalah;
- c. Instrumen komunikasi antar negara anggota secara formal dilakukan melalui pertemuan KTT yang melibatkan kepala negara dan menteri keuangan secara berkala. Pertemuan G20 meliputi pula *working groups* yang bisa dilakukan beberapa kali dalam setahun;
- d. Kemunculan G20 didorong oleh adanya “kepentingan bersama” untuk menghadapi “ancaman bersama” dalam sistem keuangan dan tata ekonomi, dan dampak-dampak lain yang ditimbulkannya;
- e. Dari sisi keanggotaan, G20 terdiri dari negara-negara yang merepresentasikan potensi ekonomi dan keuangan dunia;
- f. Sejak KTT G20 di London, April 2009, G20 tampak makin mampu mendorong negara-negara anggotanya untuk mencapai *consensus* pada pentingnya reformasi sistem keuangan, khususnya Bank Dunia dan *International Monetary Fund* (IMF), serta mendorong multilateralisme pada pembahasan isu ekonomi dan keuangan internasional.

Dalam hal penulisan ini penulis berpendapat bahwa prinsip perlindungan nasabah yang tertera dalam G20 merupakan suatu konsep *global governance*. Konsep *global governance* dalam studi hubungan internasional muncul dari adanya pemikiran bahwa untuk menjaga kestabilan sistem internasional diperlukan adanya sebuah instrument yang mampu memfasilitasi kerjasama antarnegara dalam menangani masalah-masalah global yang semakin kompleks. Sehingga *global governance* dapat diartikan sebagai perangkat teknik, institusi, norma, dan aturan hukum untuk mengatur hubungan antar negara dan untuk memfasilitasi kerja sama dalam berbagai bidang.¹⁰ Upaya tersebut kemudian diwujudkan dengan pembentukan organisasi, forum, dan asosiasi internasional baik pada tingkatan bilateral, regional, maupun multilateral. Seiring dengan adanya globalisasi dan interdependensi yang semakin kompleks antar aktor internasional saat ini, konsep *global governance* sering digunakan untuk menggambarkan proses dan manajemen permasalahan-permasalahan global melalui sebuah media kerja sama.¹¹

Tujuan utama dari *global governance* bukanlah membentuk suatu pemerintahan dunia, namun untuk memberikan sebuah kerangka yang memfasilitasi kerja sama dalam proses pembuatan keputusan internasional antara

⁹Sudjanan Parnohadiningrat, (2009). “Indonesia and the G 20: Participating In An Inclusive Global Governance Framework for the 21st Century Challenges”, *The Indonesian Quarterly*, Vol. 37, No.1.

¹⁰Dadang Kardiana, *Peluang dan Tantangan...*, 141.

¹¹ *Ibid.*, 142.

negara dan organisasi internasional, yang bersifat komprehensif, multi sektor, dan inklusif dalam menghadapi permasalahan bersama dalam tatanan dunia.¹² Konsep *global governance* hanya ada dalam tataran konsep, bukan dalam bentuk nyata subordinasi dari suatu pemerintah negara. Inilah yang menjadikan *global governance* sering disebut *governance without government*.¹³ Dalam perkembangannya, konsep global tidak hanya meliputi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang melibatkan aktor negara saja, namun juga mencakup forum dan organisasi internasional lainnya seperti perusahaan multinasional, lembaga swadaya masyarakat, dan berbagai aktor lainnya yang berpengaruh pada penanganan suatu permasalahan.¹⁴

Jadi ada beberapa hal yang menjadi patokan dalam penggunaan konsep *global governance*, yaitu: (i) Adanya koordinasi kebijakan bersama, (ii) Memiliki seperangkat aturan yang disepakati berupa norma, prosedur, teknik, dll yang mengatur interaksi antar aktor yang terlibat, (iii) Menghasilkan keputusan bersama, baik yang bersifat mengikat maupun tidak, (iv) Terdapat komunikasi yang intens antar-anggotanya, (v) Terdapat aktor internasional, baik negara dan non-negara, (vi) Berpengaruh terhadap aktor yang terlibat dan permasalahan yang ditangani.¹⁵

Kemudian ada beberapa yang mengeluhkan bahwa website bank tempat nasabah melakukan *internet banking* terkena *phishing* dan yang terakhir berdasarkan penulis dapatkan dari sumber tertulis adalah pada saat mencetak nilai tabungan akhir di buku rekening jumlahnya berbeda dengan saldo terakhir dalam *internet banking*.¹⁶ Di lain pihak penolakan transaksi yang dilakukan melalui *e-banking* ataupun kasus yang merugikan nasabah tersebut diatas dapat mempengaruhi kredibilitas bank pencipta *e-money* yang bersangkutan.¹⁷

Erat kaitannya dengan hal tersebut maka penulis merelevansikan dengan hasil konsensus G20 yang diselenggarakan pada tahun 2011 di Paris, Perancis mengenai *financial consumer*. ada beberapa principle yang dilahirkan dari pertemuan tersebut yang dikenal dengan *G20 High-Level Principles On Financial Consumer Protection*. Secara berurutan dalam hasil G20 tersebut adalah:

- a. *Legal, Regulatory and Supervisory Framework;*
- b. *Role of Oversight Bodies;*
- c. *Equitable and Fair Treatment of Consumers;*
- d. *Disclosure and Transparency;*
- e. *Financial Education and Awareness;*
- f. *Responsible Business Conduct of Financial Services Providers and Authorised Agents;*

¹²Andrew F Cooper, John English, dan Ramesh Takur, *Enhancing Global Governance, Toward New Diplomacy?*, (New York: United Nations University Press, 2002), 270.

¹³Oran R Young, *Governance in World Affairs*, (London: Cornell University Press, 1999), 25.

¹⁴Anthony McGrew, *Globalisation and Global Politics*, dalam John Baylis, Steve Smith, dan Patricia Owens, *The Globalization of World Politics*, (New York: Oxford University Press, 2008), 24-28

¹⁵Dadan Kardiana, *Peluang dan Tantangan...*, 142

¹⁶*Ibid.*

¹⁷Studi Empiris: Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral, Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2001, 32.

- g. *Protection of Consumer Assets against Fraud and Misuse;*
- h. *Protection of Consumer Data and Privacy;*
- i. *Complaints Handling and Redress;*
- j. *Competition.*¹⁸

Mengenai Principle pertama yaitu terkait dengan suatu regulasi yang diberlakukan pada suatu negara, yaitu *Legal, Regulatory and Supervisory Framework*.

Principle I, *Legal, Regulatory and Supervisory Framework* sebagaimana tercantum dalam G20 yakni:¹⁹

“Financial consumer protection should be an integral part of the legal, regulatory and supervisory framework, and should reflect the diversity of national circumstances and global market and regulatory developments within the financial sector. Regulation should reflect and be proportionate to the characteristics, type, and variety of the financial products and consumers, their rights and responsibilities and be responsive to new products, designs, technologies and delivery mechanisms. Strong and effective legal and judicial or supervisory mechanisms should exist to protect consumers from and sanction against financial frauds, abuses and error”

Melihat dari prinsip tersebut bahwa perlindungan nasabah harus menjadi bagian dari hukum. Hukum yang mengatur tersebut harus mempunyai karakter, tipe dari produk keuangan dan konsumen. Efektifnya hukum dan juga mekanisme pengawasan harus ada untuk melindungi konsumen.

Dalam hal perlindungan nasabah pengguna *internet banking* sistem elektronik yang harus diawasi adalah sistem keandalan terkait *availability data* dan juga keamanan *internet banking*. Berdasarkan sumber yang penulis dapatkan adanya suatu permasalahan yang kompleks seperti kegagalan transaksi ataupun keterlambatan transfer dana merupakan risiko yang dihadapi oleh bank.²⁰ Selanjutnya Principles yang ke II yaitu mengenai *Role of Oversight Bodies*.²¹

“There should be oversight bodies (dedicated or not) explicitly responsible for financial consumer protection, with the necessary authority to fulfil their mandates. They require clear and objectively defined responsibilities and appropriate governance; operational independence; accountability for their activities; adequate powers; resources and capabilities; defined and transparent enforcement framework and clear and consistent regulatory processes. Oversight bodies should observe high professional standards, including appropriate standards of confidentiality of consumer and proprietary information and the avoidance of conflicts of interest.”

Keterkaitan dalam principles tersebut adalah adanya lembaga independen yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan suatu sengketa perbankan dengan nasabah dimana lembaga tersebut memiliki akuntabilitas, kapabilitas, professional dan kerahasiaan nasabah.

Melihat isi dari principle ke II G20 mengenai *Role of Oversight Bodies* sebenarnya konsep pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen

¹⁸G20, High-Level Principle On Financial Consumer Protection.

¹⁹G20, *High-Level Principles On Financial Consumer Protection*, Principles I.

²⁰Dimitri Mahayana, *Tiga Tantangan Internet Banking*, Info Bank No.396 Maret, 2012, 63.

²¹G20, *High-Level Principles...*, Principles II

sudah sangat komprehensif untuk dilaksanakan. Dengan mengedepankan independensi dan juga kapabilitas dari berbagai pihak seperti pemerintah, konsumen, dan juga perwakilan nasabah, sebenarnya lembaga independen tersebut bisa melaksanakan tugasnya untuk melindungi kepentingan nasabah dengan baik. Saat ini lembaga tersebut sudah dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Kemudian pada Principle ke VIII mengenai *Protection of Consumer Data and Privacy*.²²

“Consumers’ financial and personal information should be protected through appropriate control and protection mechanisms. These mechanisms should define the purposes for which the data may be collected, processed, held, used and disclosed (especially to third parties). The mechanisms should also acknowledge the rights of consumers to be informed about data-sharing, to access data and to obtain the prompt correction and/or deletion of inaccurate, or unlawfully collected or processed data.”

Melihat dari uraian principle ke VIII maka penulis ketahui bahwa nasabah memiliki hak untuk tetap mengakses data dalam penggunaan *internet banking*, karena dapat kita pahami bahwa fasilitas tersebut merupakan produk unggulan dan mempunyai kelebihan dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat yang digunakan nasabah.

Terkait akses data, *availability data* mengenai informasi yang disimpan atau ditransmisikan melalui jaringan komunikasi harus dapat tersedia sewaktu-waktu atau setiap saat apabila diperlukan. Sistem perlindungan itu harus dapat mencegah timbulnya sebab-sebab yang dapat menghalangi tersedianya informasi yang diperlukan itu. Kesalahan-kesalahan jaringan (*network errors*), listrik mati (*power outages*), kesalahan-kesalahan operasional (*operational errors*), kesalahan-kesalahan yang bersangkutan dengan aplikasi peranti lunak yang digunakan (*software application*), masalah-masalah yang menyangkut peranti keras (*hardware problems*), dan virus merupakan beberapa sebab yang dapat membuat informasi yang diperlukan itu menjadi tidak tersedia ketika dibutuhkan (*unavailability of information*).²³

2. Tanggung Jawab Bank Terkait Hak Nasabah Dalam Keterlambatan Dan Kesalahan Dalam Hal Transfer Dana Elektronik Yang Disebabkan Oleh Kerusakan Atau Gangguan Sistem Software Dan Hardware Komputer

Berkaitan dengan aspek tanggungjawab bank mempunyai relevansi yang sangat erat dengan G20 Principle ke IX yaitu mengenai *Complaints Handling and Redress* yaitu :²⁴

“Jurisdictions should ensure that consumers have access to adequate complaints handling and redress mechanisms that are accessible, affordable, independent, fair, accountable, timely and efficient. Such mechanisms should not impose unreasonable cost, delays or burdens on consumers.”

²²G20, *High-Level Principles...*, Principles VIII

²³Sutan Remy Sjahdeini, (2002). “Sistem Pengamanan E-Commerce”, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 18, 6.

²⁴ G20, *High-Level Principles...*, Principle IX

Hal tersebut mempunyai kaitan dengan suatu permasalahan pada suatu sistem data yang tidak dapat diakses pada saat nasabah menggunakan fasilitas *internet banking*. Dalam hal ini nasabah memiliki suatu akses untuk melakukan komplain kepada bank jika terjadi suatu *server down*. Bank harus memberikan kemudahan kepada setiap nasabah secara bebas, adil dan efisien.

Dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yaitu Pasal 20 :²⁵

“Penyelenggara Pengirim Asal yang telah melakukan pengaksepan Perintah Transfer Dana bertanggung jawab kepada Pengirim Asal atas terlaksananya Perintah Transfer Dana sampai dengan Pengaksepan oleh Penyelenggara Penerima Akhir sesuai dengan ketentuan dalam Undang- Undang ini dan peraturan pelaksanaannya”

Dari uraian tersebut jelas bahwa tanggung jawab transfer dana ada pada pihak bank selaku penyelenggara pengirim dana. Dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana tidak diatur tanggung jawab penyelenggara pengirim jika *server down* terjadi sebelum pengaksepan, dalam hal ini menurut narasumber yang didapatkan penulis jika hal tersebut terjadi maka tanggung jawab tersebut terkait dengan pengelolaan manajemen risiko yang dilaksanakan oleh satuan tugas pada bank tersebut.

Dalam keadaan apapun penyelenggara pengirim tetap bertanggung jawab terhadap transfer yang dilakukan oleh pengirim asal. Keadaan-keadaan tersebut sesuai dengan Pasal 21 yaitu:²⁶

- (1) Penyelenggara Pengirim Asal yang telah melakukan Pengaksepan Perintah Transfer Dana tetap bertanggung jawab untuk melaksanakan Perintah Transfer Dana walaupun terjadi keadaan sebagai berikut:
 - a. bencana alam, keadaan bahaya, huru-hara, konflik bersenjata, dan/atau keadaan darurat lain yang ditetapkan oleh pemerintah yang terjadi di daerah atau lokasi Penyelenggara Pengirim Asal yang sedang melaksanakan Perintah Transfer Dana;
 - b. kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau non elektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim Asal;
 - c. kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana; atau
 - d. hal lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Dalam hal terjadi keadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pengirim Asal yang tidak melakukan Perintah Transfer Dana setelah melakukan Pengaksepan tetap berkewajiban membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada Pengirim Asal atas Dana yang seharusnya ditransfer.

Pada ayat (1) terdapat aturan yang berbunyi “Penyelenggara Pengirim Asal yang tidak melakukan Perintah Transfer Dana setelah melakukan Pengaksepan tetap

²⁵Republik Indonesia, Pasal 20, Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39

²⁶Republik Indonesia, Pasal 21 ayat 1 dan 2, Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39

berkewajiban membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada Pengirim Asal atas Dana yang seharusnya ditransfer”. Terkait bunga Kompensasi jika bank tidak dapat melakukan pengiriman yaitu : hari keterlambatan x nominal pengiriman x suku bunga simpanan per hari.²⁷

PENUTUP

Dari uraian yang telah dianalisis dalam pembahasan oleh penulis menekankan bahwa pelaku usaha perbankan dan juga pihak ketiga penyelenggara transfer dana mempunyai kewajiban untuk melaksanakan kewajiban berupa memberikan kompensasi terhadap kesalahannya. Berdasarkan *High Level On Financial Consumer Protection* upaya yang bisa dilakukan oleh nasabah adalah menyampaikan aduan kepada pihak bank, dan jika nasabah mengalami kerugian materiil maka nasabah berhak mendapatkan ganti rugi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2009.
- Andrew F Cooper, John English, dan Ramesh Takur, *Enhancing Global Governance, Toward New Diplomacy?*, New York: United Nations University Press, 2002
- Anthony McGrew, *Globalisation and Global Politics*, dalam John Baylis, Steve Smith, dan Patricia Owens, *The Globalization of World Politics*, New York: Oxford University Press, 2008
- Budi Agus Riswandi, *Aspek hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, *Menguak Potensi Sistem Pembayaran Bagi Perekonomian*, Dicitak Tahun 2012.
- Fuady, Munir, *Hukum Perbankan Modern* (Buku Kedua), Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Kardiana, Dadang, *Majalah Diplomas Volume 2 No. 2 Juni 2010*
- Mahayana, Dimitri, *Tiga Tantangan Internet Banking*, Info Bank No.396 Maret, 2012
- Muammar Arafat Yusmad, (2011), “Aktualisasi Asas-Asas Hukum Perbankan Guna Mencegah Terjadinya Tindak Pidana dalam Lingkup Perbankan Syariah”, *Jurnal Hukum*, Vol.-, No.-.
- Oran R Young, *Governance in World Affair*, London: Cornell University Press, 1999.
- Parnohadiningrat, Sudjanan, (2009). “Indonesia and the G 20: Participating In An Inclusive Global Governance Framework for the 21st Century Challenges”, *The Indonesian Quarterly*, Vol 37, No.1.
- Sjahdeini, Sutan Remy, (2002) “Sistem Pengamanan E-Commerce”, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 18, No.-.

²⁷*Ibid.*

Herlani A. F., “ Perlindungan Nasabah Bank Berdasarkan Aspek *High Level...*”.

Studi Empiris: dampak Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral, Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2001.

Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39