

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM
TRANSAKSI VIRTUAL ACCOUNT BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998
TENTANG PERBANKAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh :

NAMA : LUKLUK MUNIROH

NPM : 2074201048

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

**“ANAK BERUANG PERGI KE RAWA-RAWA
PUNYA TUJUAN MENCARI MANGSA
TETAP BERJUANG WAHAI MAHASISWA
DEMI KEMAJUAN NUSA DAN BANGSA”**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**



TANDA PERSETUJUAN :

NAMA : LUKLUK MUNIROH
NPM : 2074201048
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
BANK DALAM TRANSAKSI VIRTUAL ACCOUNT
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10
TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN**

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

Dosen Pembimbing I

(Dr. Hj. Hasnati, S.H., M.H.)

Dosen Pembimbing II

(Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H.)

**Mengetahui
Dekan**

(Dr. Fahmi, S.H., M.H.)



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955

Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id

PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

N A M A : LUKLUK MUNIROH
N P M : 2074201048
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
BANK DALAM TRANSAKSI VIRTUAL ACCOUNT
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10
TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN.

TANGGAL LULUS : 05 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. Hj. HASNATI, S.H., M.H.

SEKRETARIS

Dr. YELIA NATHASSA WINSTAR, S.H., M.Kn.

ANGGOTA

RIZANA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

N A M A : LUKLUK MUNIHROH
N P M : 2074201048
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)$$

22

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

1. 80 – 100 : **A**
2. 70 – 79,99 : B
3. 60 – 69,99 : C
4. 50 – 59,99 : D

LEMBAR KEASLIAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis masih diberi kesehatan serta kesempatan sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI VIRTUAL ACCOUNT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN”

Adapun yang menjadi tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi S1 pada program S1 Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Dimana syarat untuk menyelesaikan program S1 yaitu mengikuti ujian oral comprehensive dengan membuat penelitian yang disebut skripsi.

Dalam proses penyelesaian skripsi tidak lepas dari bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.H.,M.H selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
2. Bapak Dr. Fahmi, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
3. Bapak Muhammad Azani, S.TH.I., M.S.I selaku Wakil Dekan 1Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

4. Ibu Yetti, S.H., M.Hum., P.hD selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
5. Bapak Irfansyah, S.Pi., S.H., M.H selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
6. Bapak Dr. Suhendro, S.H., M.Hum selaku ketua program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
7. Ibu Dr. Hj. Hasnati, S.H., M.H selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis
8. Dosen – dosen pengajar pada program S1 Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu selama berada di bangku perkuliahan
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda H.Ibrahim dan Ibunda Nurhayati yang telah memberikan semangat dan terus mendoakan sehingga Allah SWT membukakan jalan dan memperlancar hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan kuliah program S1 Hukum
10. Abangda Dr. (c) Suardi, S.H., M.H dan Keluarga besar Dewan Pimpinan Pusat LBH Tuh Negeri Nusantara yang telah banyak memfasilitasi Penulis dalam penyelesaian skripsi ini

11. Ilham Septian, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan sabar menemani Penulis sampai pada titik ini serta tentunya kepada semua pihak yang terlibat, yang mungkin terluput dalam ingatan penulis. Terimakasih
Semoga Allah Subhanallahu Wata'ala memberikan balasan kebaikan kalian dan senantiasa dilimpahkan rahmat dan kasih sayang – Nya untuk kita semua, Aamiin
Allahumma Aamiin.

Pekanbaru, 26 April 2024

Lukluk Muniroh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PANTUN ATAU SYAIR MELAYU	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	9
D. Kerangka Teori	10
1. Teori Perlindungan Hukum (<i>Midle Range Theory</i>).....	11
E. Metode Penelitian	14
1. Jenis Penelitian	15
2. Sumber Data	15
3. Teknik Pengumpulan Data	17
4. Analisis Data	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Teori.....	18
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	18

2. Tinjauan Umum Nasabah	27
3. Tinjauan Umum Bank	29
4. Tinjauan Umum Transfer	31
5. Tinjauan Umum Virtual Account.....	34
B. Kerangka Yuridis	35
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ...	35
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan	36
C. Penelitian Terdahulu	37
D. KERANGKA PEMIKIRAN	40
BAB III PEMBAHASAN	42
A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.....	42
B. Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.....	46
C. Urgensi Mengatasi Masalah Antara Nasabah Terhadap Bank.....	49
1. Upaya Bank Indonesia Dalam Perlindungan Masalah Perbankan Melalui Peraturan Bank Indonesia.....	52
2. Ketentuan-ketentuan Bank Indonesia.....	57
BAB IV PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	lxi
A. Buku-Buku	lxi
B. Jurnal & Artikel	lxx
C. Perundang-Undang	lxxii
D. Internet	lxxii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	lxxiii

LEMBAR PANTUN ATAU SYAIR MELAYU..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	35
Gambar II.2	41
Gambar III.1.....	65

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Dimensi Hukum Perbankan? *Kedua*, Bagaimanakah Upaya Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank? Tujuan dari penelitian ini adalah: *Pertama*, untuk menjelaskan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Dimensi Hukum Perbankan. *Kedua*, Untuk menjelaskan Upaya Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank. Metode Penelitian dilakukan secara kepustakaan dengan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian diketahui bahwa Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya undang-undang inilah yang melindungi konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sebagian besar pasal-pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Virtual Account

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi dan internet sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah Perbankan, sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi perbankan serta memberikan dampak efisien dan efektivitas yang luar biasa.¹ Salah satu inovasinya yaitu bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan.

Bank adalah bagian dari sistem keuangan dari sistem pembayaran suatu negara, bahkan pada era globalisasi sekarang ini, Bank juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia. Mengingat hal yang demikian itu, maka begitu suatu Bank telah memperoleh izin berdiri dan beroperasi dari otoritas moneter negara yang bersangkutan, Bank tersebut telah menjadi milik masyarakat.

¹ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 65

Oleh karena itu, eksistensinya bukan saja dijaga oleh para pemilik Bank itu sendiri, tetapi juga oleh masyarakat nasional dan global.²

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.³ Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di Bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional Bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Bank.⁴ Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah Bank.⁵ Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah Bank.

² Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan, Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 1

³ Mislah Hayati Nasution, Sutisna, 2015, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*. Volume 1 Nomor 1, hlm. 65

⁴ Sonny Koeswara, Muslimah, 2013, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Pasti*, Volume 8 Nomor 1, hlm. 3

⁵ Ibid

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama Bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan /atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait.⁶

Memiliki rekening pada suatu Bank pada saat ini merupakan suatu keharusan bagi setiap orang. Kenyataan adanya penduduk yang masih berstatus unbankable, tentu saja bukanlah tanpa sebab, dan umumnya mereka tidak mau membuka rekening di Bank karena birokrasi yang berbelit-belit, kantor Bank yang jauh dari tempat tinggal dan sebab lainnya. Sebagian masalah tersebut telah terjawab dengan berbagai inovasi produk perbankan.

Pengguna internet yang makin hari juga makin bertambah banyak. Internet banking tidak hanya dibutuhkan oleh nasabah perorangan, namun jenis produk perbankan ini juga dibutuhkan oleh para badan usaha dan lain-lain. Internet Banking merupakan salah satu produk yang menjadi “the must have product” bagi kalangan perbankan, dan bukan hanya sebuah “nice to have product”. Teknologi dalam bidang apa pun juga bertujuan untuk mempermudah kehidupan, namun tetaplah memiliki sisi positif dan negatif.

⁶ Dahlan Siamat, *Management Bank Umum*, (Jakarta: Intermedia, 1993) hlm. 17

Hubungan hukum antara Bank dengan nasabah diatur oleh ‘hukum perjanjian’. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Perjanjian tersebut menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.⁷ Hukum perjanjian memang merupakan suatu hal yang menjadi dasar apabila di antara dua orang akan melakukan hubungan dalam bidang hukum. Dalam hukum perjanjian diatur tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban dari kedua belah pihak.

Seiring tumbuh dan berkembangnya teknologi Perbankan ingin meningkatkan kualitas dan mendorong bagian keuangan untuk berusaha mengatasi segala permasalahan yang ada sehingga menuntut kemampuan dan kecakapan di bagian keuangan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Nasabahnya. Arus digitalisasi ekonomi memiliki peluang yang besar untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan produktivitas serta memberikan manfaat yang besar pada masyarakat.⁸ Dan metode pembayaran yang relevan pada saat ini adalah *Virtual account* yang mempunyai kelebihan praktis, simpel tanpa harus melakukan konfirmasi pembayaran, dan dapat dipakai kapanpun dan dimanapun. Dimana *Virtual account* ini adalah produk yang dikeluarkan oleh Bank untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi mengikuti kemoderenan dan dinilai lebih efisien.

Virtual account menjadi salah satu metode pembayaran online yang beberapa tahun terakhir banyak digunakan, mengikuti perkembangan e-commerce di Indonesia

⁷Subekti, Op-Cit, hlm. 13.

⁸ Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (online) Pub. L. No. 19/12/PBI/2017, www.peraturan.go.id, diakses pada tanggal 12 Desember 2023

selalu meningkat di setiap tahunnya. Pada tahun 2020 transaksi e-commerce di Indonesia meningkat hingga menyentuh Rp 266,3 triliun, jumlah ini meningkat dari tahun 2019 sebelumnya yang mencapai Rp 205,5 triliun. Dengan semakin berkembangnya dunia *e-commerce* saat ini, *virtual account* bisa sangat membantu dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah, praktis, cepat, dan bisa dilakukan dimana saja dan juga kapan saja.

Virtual account merupakan nomor identifikasi pelanggan perusahaan yang dibuka oleh Bank selaku pihak pertama atas permintaan perusahaan dimana mereka sebagai pihak kedua untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan yang merupakan pihak ketiga) sebagai nomor rekening tujuan penerimaan.⁹ Setiap setoran ke rekening *Virtual account*, pelanggan baik itu perorangan maupun non perorangan, sistem Bank secara otomatis membukukan ke rekening utama perusahaan dengan mencantumkan nomor dan nama rekening *Virtual account*.

Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan *Virtual account*, ada juga resiko yang didapat dalam penggunaannya layanan produk ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai resiko finansial yang diderita oleh nasabah Bank dalam penggunaan *Virtual account* karena ulah para pelaku kejahatan tersebut menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan fitur keamanan (*security features*) yang mampu menjaga

⁹ Fernando B. Siahaan, Sistem Informasi Penjualan Berbasis WEB Menggunakan Metode Virtual account, *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer* . 2016.

tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman. Sehubungan dengan hal tersebut, perlunya perlindungan hukum diberikan kepada nasabah terhadap penggunaan layanan *Virtual account* sebagai produk yang dikeluarkan oleh Perbankan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang, produk, dan /atau jasa. Selain itu, ditegaskan juga bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa. Ketentuan diatas menjelaskan bahwa masyarakat harus terjamin keamanannya apabila menggunakan produk-produk perbankan. Selain itu, masyarakat juga harus diberi tahu mengenai produk perbankan yang akan digunakannya.

Salah satu kasus keterlibatan Pihak Ketiga atas pengimplementasian *Virtual account* yang menjadi topik perbincangan adalah kejadian yang dialami oleh Alham Septian, seorang Mahasiswa di Pekanbaru dimana pada 27 Juli 2019 alham menjadi korban gagal pembayaran transfer melalui fitur *Virtual account*. Kejadian bermula ketika ia hendak membayar uang semester perkuliahan di Universitas Terbuka Kota Pekanbaru. Dalam penjelasan yang disampaikan Alham, saat itu dirinya hendak transfer ke rekening *Virtual account* untuk membayar tagihan uang semester yang tertera pada sistem informasi Kampus.¹⁰

¹⁰ Wawancara dengan Alham Septian, mahasiswa Universitas Terbuka Pekanbaru pada tanggal 10 April 2023 pukul 09.10 WIB

Transaksi dinyatakan sukses dan saldo direkeningnya telah terpotong. Akan tetapi status pembayaran pada sistem informasi Kampus masih tertera tunggakan pembayaran. Tak lama setelah itu, ia mencoba membuat pengaduan ke call center 1500470 akan tetapi yang dihubungi menolak untuk membuat laporan dengan alasan, banyak yang mengalami gagal transfer *virtual account* di saat itu dikarenakan sedang dalam perbaikan jaringan dan diminta menunggu 1 (satu) hari kerja.

Tanggal 01 Agustus 2019, Alham kembali lagi menelepon karena dana belum juga dikreditkan, namun diminta untuk menunggu satu hari lagi tanpa mendapatkan nomor laporan. Karena sudah ditolak dua kali, Alham memaksa agar dibuatkan laporan dan akhirnya mendapatkan nomor 2119624768 serta diberitahukan bahwa laporan akan ditindaklanjuti dalam waktu 1 hari kerja.

Alham mencoba datang ke Pihak Bank Riau Kepri Syariah terdekat sebagai Bank Terkait. Akan tetapi Pihak Bank hanya menjelaskan terkait perbaikan server dan meminta Alham untuk menunggu sehingga kembali mendapatkan nomor laporan terakhir 2119547582. Meskipun peristiwa itu terjadi empat tahun lalu, hingga kini kasus tersebut belum menemui titik terang.

Banyak nasabah yang tidak mendapatkan cara penyelesaian dari pihak Bank sebagai institusi penyedia layanan dan /atau produk bank yang mereka pakai. Dimana mereka merasa sangat dirugikan secara materil. Dalam rangka usaha melindungi masyarakat (konsumen) secara umum, maka sekarang ini telah ditetapkan Undang-Undang yang mengatur yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk menjadi dasar hukum yang kuat untuk menjaga serta upaya pemberdayaan masyarakat selaku konsumen dan /atau nasabah perbankan.

Mengingat banyaknya kasus pada sistem pembayaran melalui transfer *virtual account* di dunia perbankan untuk itu perlu dibahas mengenai perlindungan hukum Nasabah Bank sebagai pengguna layanan produk perbankan. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.”**

B. Rumusan Masalah

Dalam hal ini Penulis merumuskan 2 (dua) inti yang menjadi titik permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan?
2. Apakah Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan?
3. Bagaimanakah Urgensi Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian ini dengan maksud untuk memperoleh data guna menyusun Tugas Akhir yang wajib dipenuhi untuk salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Adapun tujuan dari penelitian ini berupa:

- a. Untuk menjelaskan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- b. Untuk menjelaskan tentang hambatan-hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- c. Untuk menjelaskan Urgensi Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Penulis, penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan mengenai penelitian yang ditulis terutama untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan dan juga diharapkan dapat menambah ilmu atau dapat dijadikan referensi bagi pengembang ilmu hukum.

- b. Prespektif Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, sekaligus diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- c. Prespektif Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan yang akurat bagi semua orang yang mencari informasi mengenai bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

D. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, atau tesis yang berisikan tentang suatu kasus dan/atau permasalahan, yang menjadi bahan perbandingan, ataupun pegangan teoritis yang mungkin disetujui. Selain itu, di dalam ruang lingkup keilmuan juga menempatkan teori sebagai hal yang penting. Hal ini disebabkan karena teori memberikan sarana untuk meringkas dan memahami masalah yang dibahas dengan baik, sehingga informasi-informasi yang pada awalnya tidak tersusun dan berdiri secara terpisah-pisah dapat disatukan dan ditemukan hubungannya satu sama lain secara lebih bermakna.¹¹ Maka penulis menggunakan teori-teori sebagai landasan dalam penelitian ini, yaitu :

¹¹ Maria S.W. dan Sumardjono, *Kebijakan Pertanahan Antara Regulasi dan Implementasi*. Edisi Revisi. (Jakarta: Buku Kompas, 2005), hlm. 61

1. Teori Perlindungan Hukum (*Midle Range Theory*)

Awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan.

Menurut Raharjo, Perlindungan hukum merupakan bentuk dari pengayoman kepada masyarakat mengenai hak-hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain dengan maksud untuk melindungi hak-hak tersebut sehingga seluruh masyarakat dapat menikmati hak tersebut tanpa ada rasa takut sepanjang hak-hak tersebut merupakan hak yang dilindungi oleh aturan hukum. Sedangkan menurut Kansil beranggapan bahwa perlindungan hukum adalah penciptaan rasa aman kepada masyarakat atau individu baik secara jasmaniah maupun rohaniah terhadap ancaman-ancaman yang dilakukan dari pihak lain oleh para aparat penegak hukum.

Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai upaya yang dituangkan dalam bentuk tindakan nyata untuk

menjaga dan melindungi atau menolong setiap warga negara dalam mempertahankan hak-haknya dengan memakai perangkat-perangkat hukum.

Menurut Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra berpendapat bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.¹² Pendapat Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹³

Perlindungan hukum merupakan perwujudan dari konsep negara hukum. Dalam konsep negara hukum perlindungan hukum merupakan salah satu faktor yang berperan untuk menunjukkan bahwa sebuah negara merupakan negara hukum atau bukan. Walaupun bentuk perlindungan hukum tersebut haruslah dibarengi dengan adanya pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia, penegakan hukum dan pembagian kekuasaan dalam negara.

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal

¹² Lili Rasjidi, I.B Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993), hlm. 118

¹³ Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, (Bandung: Alumni, 1991), hlm. 55

dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁴

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁵

Perselisihan dari tiap subjek hukum merupakan bentuk dari tindakan-tindakan hukum dari subjek hukum tersebut. Dalam hubungan hukum yang tercipta didasarkan dari adanya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh subjek

¹⁴ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, Cetakan IV, 2000), hlm. 53

¹⁵Ibid

hukum yang berupa interaksi antar subjek hukum yang memiliki relevansi hukum atau memiliki akibat-akibat hukum. Untuk mengantisipasi terjadinya tindakan yang merugikan salah satu subjek hukum tersebut maka dibentuknya sebuah aturan hukum yang melindungi hak dan kewajiban masing-masing subjek hukum.

Penciptaan hukum merupakan sebuah wadah yang dimaksudkan untuk mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban setiap subjek hukum sehingga masing masing subjek hukum dapat melaksanakan kewajibannya dan memperoleh haknya secara wajar. Perlindungan terhadap kesewenang-wenangan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negara juga merupakan bagian dari perlindungan hukum. Tujuan yang diharapkan dari adanya perlindungan hukum adalah terciptanya rasa aman yang juga menciptakan ketertiban dan ketentraman disetiap lini kehidupan masyarakat sehingga masyarakat dapat selalu menjaga martabatnya sebagai manusia. Dengan terciptanya rasa rasa aman, ketertiban dan ketentraman juga akan terciptanya sinkronisasi antara tindakan dan sikap dalam pergaulan masyarakat itu sendiri.

E. Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadapi. Dalam penulisan ini ada beberapa metode yang digunakan sebagai pedoman dengan maksud agar lebih mudah dalam

mempelajari, menganalisa dan memahami untuk mendapat hasil yang memuaskan. Sehubungan dengan itu metode penelitian diperlukan guna melengkapi penulisan skripsi agar dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan lebih terarah, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif adalah suatu metode penelitian hukum yang pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepskan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.¹⁶

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier

a. Bahan hukum primer yang digunakan yaitu:

¹⁶ Abudlkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, (Bandung: 2010), hlm. 2.

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Perbankan;
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - 4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
 - 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
 - 7) Surat Edaran Bank Indonesia No 14/17/DASP tahun 2012 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu;
- b. Bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu bersumber dari bahan-bahan hukum yang dapat membantu dalam menganalisa serta memahami permasalahan dalam penelitian dan diperoleh dengan cara studi pada buku-buku, literatur-literatur, dan hasil penelitian yang berhubungan dengan pokok masalah.

- c. Bahan hukum tersier yang digunakan yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendapat sarjana atau ahli hukum, website dan buku.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Metode studi pustaka dilakukan dengan cara melakukan serangkaian kegiatan seperti membaca, menelaah, mencatat, dan membuat ulasan bahan-bahan pustaka yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari hasil penelitian dengan suatu interpretasi, evaluasi, dan pengetahuan umum. Data kemudian dianalisis dengan metode induktif, yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan atas rumusan rumusan teori yang bersifat khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya undangundang inilah yang melindungi konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Sesuai undang-undang perlindungan konsumen maka bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan.
2. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sebagian besar pasal-pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada

nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank.

3. Bank Indonesia menetapkan upaya pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu Pilar 6 (enam) Perlindungan Nasabah. Arsitektur Perbankan Indonesia merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan (2004-2013). Arah kebijakan pengembangan industri perbankan di masa datang yang dirumuskan dalam API dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

B. Saran

1. Pihak perbankan hendaknya dapat bekerjasama dengan lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah sehingga secara bersama-sama dapat merumuskan klausula yang memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausa-klausa yang bersangkutan.

2. Bank Indonesia sebagai bank yang memiliki otoritas penuh dalam pembuatan kebijaksanaan hendaknya dapat mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai adanya hak nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikan kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abudlkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, (Bandung: 2010)

Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan, Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014)

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pusaka, 1980)

Dahlan Siamat, *Management Bank Umum*, (Jakarta: Intermedia, 1993)

Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan terhadap Nasabah Bank*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2008)

Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, (Jakarta: Nusamedia, 2009)

Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, 2006)

Jonker Sihombing, *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, (Bandung:PT.Alumni, 2010)

Lili Rasjidi, I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993)

Maria S.W. dan Sumardjono, *Kebijakan Pertanahan Antara Regulasi dan Implementasi*. Edisi Revisi. (Jakarta: Buku Kompas, 2005)

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)

Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014)

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*”, Cetakan 1, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013)

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, Cet-IV, 2000)

Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, (Bandung: Alumni, 1991)

B. Jurnal & Artikel

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (*online*) Pub. L. No. 19/12/PBI/2017

Hilda Hilmiah Diniyati, *Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)*, Skripsi

- S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013
- Minatul Lusfida, *Perlindungan Hukum Oleh Bank Kepada Pengguna Kartu Kredit (Credit Card Holder) Yang Mengalami Kerugian (Studi Di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pasuruan)*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2008
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*. Volume 1 Nomor 1, 2015
- Muliaman D. Hadad, Arsitektur Perbankan Indonesia Dan Optimalisasi Intermediasi Perbankan, *Bisnis & Ekonomi Politik Quarterly Review Of The Indonesia Economy*, Volume 7, Nomor 3, Juli 2006
- Pemegang Paten Perlu, Perlindungan Hukum, *Republika*, Mei 2004
- Siahaan, Fernando B, Sistem Informasi Penjualan Berbasis WEB Menggunakan Metode Virtual account, *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 2016
- Sonny Koeswara, Muslimah, 2013, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Jurnal Pasti*, Volume 8 Nomor 1

Sutrisno Fernando Ngiu, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang –Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, *Lex Privatum*, Volume III, Nomor 1, Jan-Mar, 2015

C. Perundang-Undang

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Bank Indonesia No 14/17/DASP tahun 2012 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu;

D. Internet

Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial*, Pub. L.No. 19/12/PBI/2017, www.peraturan.go.id, diakses pada 07 November 2023.