



**PERJANJIAN SIMPAN PINJAM MATA UANG ASING PADA BANK BRI
(STUDI KASUS KESALAHAN TRANSFER DANA NASABAH YANG
DILAKUKAN BANK BRI)**

Azaria Maharani

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: Azariamaharani27@gmail.com)

Gunardi

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: gunardi@fh.untar.ac.id)

Abstract

Banking is an important activity for society. Main role of banking are for storing and distributing funds. Banking activities must be carried out carefully and professionally so as to minimize false step. If something goes wrong then what should be done based on the existing law. To handle it, the government has made applicable legal regulations, one of which is Law No. 3 of 2011 concerning the Transfer Of Funds. Therefore, this research was made to find out this problem. This study uses a normative method that uses existing laws as the main data and other data as relevant data. The result of this study is that the party who made a mistake must immediately correct the error and adjust to the theory used, the Bank is also obliged to compensate for the amount of compensation that is equivalent to the mistake that has been made. When the bank makes a mistake, it is necessary to justify and provide compensation to the recipient of the funds.

Keywords: Bank, Transfer, Compensation

Abstrak

Perbankan merupakan kegiatan yang penting bagi masyarakat. Tugas utama perbankan adalah menyimpan dan menyalurkan dana. Kegiatan perbankan harus dilakukan secara hati-hati dan profesional sehingga dapat meminimalisir kesalahan. jika terjadi kesalahan maka apa yang harus dilakukan berdasarkan hukum yang ada. untuk menanganinya, pemerintah telah membuat aturan hukum yang berlaku salah satunya adalah Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana. maka dari itu penelitian ini dibuat untuk mengetahui masalah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode normatif yang menggunakan undang-undang yang ada sebagai data utama dan data lain sebagai data yang relevan. Hasil dari penelitian ini adalah pihak yang melakukan kesalahan harus segera memperbaiki kesalahan tersebut dan menyesuaikan dengan teori yang digunakan juga pihak Bank wajib mengganti rugi sejumlah kompensasi yang setara dengan kesalahan yang telah dilakukan. Ketika pihak bank melakukan kesalahan maka perlu adanya pembenaran dan pemberian ganti rugi kepada penerima dana.

Kata Kunci: Bank, Transfer, Ganti Rugi



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan dapat dikatakan sebagai jantung dari ekonomi yang dimiliki oleh suatu negara. Bank yang merupakan sebuah badan usaha atau lembaga yang didirikan oleh suatu negara yang diperuntukkan untuk menghimpun, mengelola, dan mengatur akan segala hal yang di mana bersangkutan dengan keuangan dari negara atau masyarakat tersebut. Tugas yang dimiliki dari suatu bank adalah untuk mengatur dan memanajemen akan dana yang didapat dari masyarakat melalui bentuk simpanan dan memutarakan roda perekonomian di masyarakat sehingga kesejahteraan hidup masyarakat tersebut dapat meningkat. Suatu kegiatan perbankan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik apabila dapat memberikan sebuah efek yang signifikan bagi kondisi perekonomian yang dimiliki oleh negara yang dimana akan memberikan efek yang terbilang positif pada kesejahteraan rakyat negara tersebut. Segala transaksi yang berjalan dalam suatu bank akan selalu melibatkan masyarakat, karena bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang di mana dalam transaksinya tidak mungkin terbebas akan peran nasabah bank atau konsumen layanan jasa yang diberikan oleh bank itu.¹

Nasabah yang merupakan pelanggan di mana merupakan individu atau sebuah organisasi yang memanfaatkan produk atau jasa yang telah disediakan oleh perusahaan perbankan. Hal itu mencakup kegiatan jual-beli, sewa-menyewa, serta pemberian layanan jasa.² Kemudian dalam UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan, tepatnya ada di Pasal 1 Ayat (17), dijelaskan kalau nasabah merupakan pihak yang di mana menggunakan jasa bank.

¹ Hamzah.2015. Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Produk Pasar Modal Di Indonesia. Jurnal Hukum tô-râ, Vol. 1 No. 2, hlm. 77-78.

² Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65



Nasabah merupakan aktor utama dalam transaksi, sehingga keberhasilan transaksi akan bergantung kepada nasabah. Pada pasal 4 UU No.10 Tahun 1998, mengenai perbankan di Indonesia memiliki tujuan untuk menunjang pembangunan nasional dan internasional dengan fokus utama untuk meningkatkan akan pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan ekonomi, dan stabilitas nasional ke dalam ranah peningkatan masyarakat luas.

Bagi nasabah yang menggunakan bank sebagai bagian dari kehidupannya untuk mengelola keuangannya, hal ini haruslah menjadi fokus dalam dunia perbankan yang sudah menyatakan bahwa nasabah tersebut menaruh kepercayaan yang sangat tinggi terhadap bank tersebut. Kegiatan perbankan diatur melalui UU No.10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa suatu bank dapat dikatakan telah berhasil memenangkan kompetisi bisnis apabila memiliki kemampuan memberikan suatu jasa layanan yang di mana lebih berkualitas dan baik dari pada bank lainnya.

Dalam Pasal 5 ayat 1 UU No.3 tahun 2011 berkaitan dengan transfer dana, menjelaskan transfer dana adalah sebuah perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam melakukan transfer dana, ³ pengirim harus teliti dalam janji atau memverifikasi dokumen sehingga dapat menghindari kesalahan. Apabila ternyata proses transfer yang terjadi kesalahan karena pihak perbankan, maka pengirim dana harus segera mungkin memperbaiki kesalahan yang terjadi dengan membatalkan atau melakukan alternasi menurut pasal 56 ayat 1 dan 2 UU No. 3 Tahun 2011 tentang transfer dana. Pihak perbankan diwajibkan untuk membayar jasa, bunga, atau memberikan kompensasi kepada penerima dana tersebut. Pihak pengirim memiliki waktu 1x24 jam untuk menyadari dan memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dijelaskan dalam pasal 11 ayat 2 Peraturan Bank Indonesia No.14/23/PBI/2021 tentang transfer dana menyatakan bahwa jika penyelenggara melakukan kesalahan dalam melakukan transfer dana, maka

³ Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana



penyelenggara wajib melakukan perbaikan paling lambat 1 hari kerja setelah menyadari akan kesalahan tersebut serta wajib memberikan kompensasi kepada penerima. Jika pihak penyelenggara tidak memberitahukan persoalan kekeliruan kepada pihak penerima paling lambat 1 hari kerja, maka dana tersebut sah milik penerima tanpa ada tuntutan apa pun. Namun jika dalam 30 hari terhitung sejak penyelenggara memberikan informasi kekeliruan tersebut, pihak penerima tidak kunjung mengembalikan, pihak penyelenggara berhak untuk menuntut dan memberi peringatan keras terhadap penerima.⁴

Setiap konsumen tentu ingin mendapatkan keamanan dan kenyamanan ketika sudah mempercayakan sebuah bank. Namun posisi nasabah tidaklah kuat dilihat dari perlakuan pihak pelaku usaha.⁵ Pada kenyataan yang terjadi, pihak bank lah yang tidak menciptakan keamanan sebagai mana sudah disebutkan dalam peraturan bank. Lemahnya posisi konsumen membuat tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank menurun drastis.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kesalahan transfer dana nasabah yang dilakukan Bank berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab dari pihak bank terhadap dana tersebut?
3. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh Nasabah jika terjadi kesalahan transfer dana oleh pihak bank pada kasus kesalahan transfer dana?

C. Metode Penelitian

Kajian ini memakai metode penelitian normatif, yang dapat diartikan sebagai kajian yang berfokus pada sistematika hukum dengan tujuan untuk mengidentifikasi terhadap pokok dasar dalam hukum masyarakat, hak, kewajiban, dan hubungan hukum dan objek hukum.⁶

⁴ Peraturan Bank Indonesia no. 14/23/PBI/2012 tentang transfer dana

⁵ Pasal 14 ayat (1) Peraturan Bank No 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

⁶ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT Raya Grafindo Persada, 2011), hlm. 15



Metode ini dipilih dikarenakan peneliti memakai teori hukum dan hukum positif dalam melakukan analisis terhadap aturan yang relevan atas fenomena atau kejadian yang menjadi fokus dari penelitian ini.

II. PEMBAHASAN

A. PERBANKAN

1. Pengertian Bank

Dalam etimologi, bank memiliki asal dari bahasa Italia yaitu *Banca* di mana memiliki arti bangku. Bangku yang dimaksudkan disini merupakan meja operasional dari para *banker* pada masa itu dalam melakukan pemberian layanan kepada para nasabahnya. Istilah ini lama kelamaan menjadi populer sehingga pengenalan atau pemberian nama terhadap bank itu terjadi. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan definisi terhadap bank sebagai sebuah lembaga intermediasi keuangan yang mempunyai kewenangan dalam menerima simpanan, pinjaman dan menerbitkan uang.

Dalam perundang-undangan tentang perbankan, yakni UU No. 10 tahun 1998, dikatakan bahwa bank adalah sebuah wadah yang bertujuan untuk mengumpulkan pendanaan atau wadah untuk menyimpan dana dari nasabah, yang kemudian dikelola dengan sebaik-baiknya dalam upaya mewujudkan peningkatan perekonomian masyarakat guna menjadikan masyarakat yang sejahtera melalui program-programnya seperti simpan-pinjam, kredit, dan sebagainya.

Kemudian O.P Simorangkir mendefinisikan bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.⁷

⁷ Sentosa Sembiring, Hukum Perbankan, MandarMaju, Bandung, 2000, hal. 1



Selanjutnya pendapat dari A, Abdurrachman (2014:6), yang mengatakan bahwa Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan.

2. Asas-asas dalam aktivitas perbankan

a. Asas demokrasi

Asas ini diatur dalam peraturan perbankan, yakni pada UU No.10/1998 pasal 2, di sana dijelaskan secara gamblang bahwa demokrasi adalah asas yang harus ada dalam aktivitas perbankan, karena bagaimanapun negara Indonesia ini juga termasuk negara demokrasi.

b. Asas Kehati-hatian

Bank diharuskan menerapkan asas ini secara penuh, terutama dalam kebijaksanaan dan melakukan aktivitas usaha perlu cermat, teliti, serta profesional agar hasil pelayanan bagus dan memenangkan kepercayaan masyarakat.

c. Asas Kepercayaan

Asas ini terdapat dalam UU No.10/1998, yang ada di pasal 29 ayat (4). Di sana dijelaskan bahwa kepentingan yang dimiliki nasabah, bank diwajibkan memberikan informasi akan risiko kerugian yang berkaitan dengan segala bentuk aktivitas perbankan.

d. Asas Kerahasiaan

Penjagaan akan rahasia yang berkaitan tentang nasabah yang dimiliki, hal ini sudah dicerminkan dalam sebuah UU, dengan nomor 10, tahun 1998. Atau lebih tepatnya ada di pasal 1 angka 28-40.

e. Asas Mengenal Nasabah

Pengenalan nasabah ini cukup krusial dilakukan, dan memang sudah diatur pada peraturan perbankan No. 3/10/PBI/2001. Tujuan dari



asas ini sendiri adalah untuk meningkatkan layanan dan menghindari segala hal yang mungkin nasabah lakukan sehingga menimbulkan pelanggaran hukum.

3. Fungsi bank bagi masyarakat

Menurut I Gusti, dkk. (2014:10) menjelaskan secara spesifik fungsi bank sebagai berikut:

- a. *Agent of Trust*, segala kegiatan bank itu merupakan kepercayaan baik nasabah terhadap bank. Masyarakat percaya akan bank untuk mengelola uang dengan baik, tidak akan bangkrut, dan dapat mengambil uang kembali seperti yang telah dijanjikan.
- b. *Agent of Development*, Kemampuan bank dalam menjalankan dana (menghimpun dan menyalurkan) agar terjadinya Investasi-distribusi-konsumsi dengan tujuan untuk kegiatan pembangunan ekonomi masyarakat.
- c. *Agent of Services*, Bank juga memberikan jasa lain selain penyaluran dana, ini erat dengan kegiatan perekonomian masyarakat umum.

4. Jenis Bank

a. Berdasarkan Fungsi

Ada tiga macam bank berdasarkan fungsi, yaitu bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan masyarakat. Bank sentral adalah bank yang memegang kewenangan moneter dari suatu negara. Bank umum adalah bank konvensional atau syariah di bawah bank sentral. Bank perkreditan rakyat adalah bank di luar jasa lalu lintas pembayaran.

b. Berdasarkan Kepemilikan

Berdasarkan ini terbagi menjadi bank pemerintah, swasta, asing, dan campuran.

c. Berdasarkan Operasional

Dalam hal ini terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan syariah. Bank konvensional merupakan bank yang memperhatikan



regulasi yang berlaku dalam kegiatannya. Bank syariah mandiri merupakan bank yang sama dengan bank konvensional tetapi dengan memperhatikan syariat dan prinsip agama Islam.

d. Berdasarkan Bentuk Badan Usaha

Jenis substansi usaha bank dibagi menjadi empat yaitu koperasi, kepemilikan tunggal, organisasi tanggung jawab terbatas, dan firma. Jenis yang membantu adalah mengelola akun dengan konstruksi hierarkis dan eksekutif sesuai standar bagian. Bank tunggal adalah bank yang diklaim oleh seseorang. Bank yang dibatasi penggunaannya adalah bank sebagai PT. Untuk sebuah perusahaan, itu adalah jenis setidaknya dua individu demi bisnis bersama.

5. Kegiatan Bank⁸

Menurut I Gusti, dkk. (2014:16) kegiatan bank dibagi sebagai berikut :

- a. Menghimpun dan menyalurkan dana
- b. Penggunaan Dana yang telah dihimpun
- c. Kebijakan himpunan dan penggunaan dana biaya
- d. Kredit, Peminjaman uang kepada Nasabah.
- e. Kliring, Pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar bank.

9

- f. Bank Berdasarkan Prinsip syariah.

B. NASABAH

1. Pengertian Nasabah

Dalam UU tentang nasabah, dikatakan bahwa nasabah sendiri memiliki dua artian, pertama sebagai yang “menyimpan dana”, dan yang kedua sebagai “debitur”. Hal ini diatur dalam UU no. 10 tahun 1998. Kemudian, Djaslim Saladin menyatakan bahwa “nasabah adalah orang

⁸ Purnamawati, I Gusti Ayu, dkk. 2014. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta: Graha Ilmu

⁹ *Ibid*



atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”.

Beberapa pengertian Nasabah menurut para ahli sebagai berikut :

- A. Kasmir, mengatakan “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.¹⁰
- B. Saladin, menyatakan bahwa nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.¹¹
- C. Tjiptono, ia mengatakan bahwa nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”¹²
- D. Komaruddin, nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”.¹³

2. Sifat-sifat Nasabah

Menurut kasmir (2004 ; 207) sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Nasabah adalah Raja
- b. Mau dipenuhi Keinginannya
- c. Tidak mau berdebat dan tidak mau tersinggung
- d. Nasabah mau diperhatikan
- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

3. Jenis-Jenis Nasabah

Dilihat dari pasal 1 angka 16 UU Perbankan, di sana dikatakan bahwa nasabah tersebut ada beberapa jenis, yang dibagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpan

¹⁰ Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh..., hlm 3

¹¹ Evi Yupitri, Raina Linda Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor..., hlm 49.

¹² Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah..., hlm 50

¹³ ibid

¹⁴ Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo.



Nasabah yang menaruh uang atau dana yang dimilikinya di bank. Penaruhan tersebut bisa berbentuk apa saja sesuai dengan yang telah disepakati.

b. Nasabah debitur

Nasabah yang memakai fasilitas kredit yang diberikan oleh bank atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah berdasarkan perjanjian yang disepakati

C. TRANSFER DANA

1. Pengertian Transfer

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/ 23 /Pbi/2012 Tentang Transfer Dana mengatakan bahwa Transfer Dana adalah Rangkaian dimulai dengan permintaan Pengirim Asal yang diambil dari latihan yang dilakukan Dana kepada Penerima yang dirujuk dalam Perintah Transfer Dana sampai Dana diselesaikan oleh Penerima

Secara umum transfer dapat diartikan sebagai pengiriman uang melalui bank. Selain itu, dapat juga diistilahkan dengan memindahkan keuangan antar rekening yang berlainan dengan tujuan tertentu.¹⁵ Transfer merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota, atau keluar negeri. Durasi pengiriman ini sesuai dengan jasa kirim yang digunakan, begitu juga dengan biaya yang dikeluarkan, tentu saja akan sangat tergantung pada jasa yang digunakan.¹⁶

2. Pihak-pihak yang terkait dalam transfer

¹⁵ Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

¹⁶ Hasibuan, Malayu S.P. 2002 .Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta: PT Bumi perkasa



Dalam proses transfer tersebut, tentu ada beberapa yang dikenai aktivitas tersebut. Menurut Jopie Yusuf, terdapat 4 (empat) pihak yang terlibat dalam pelaksanaan jasa transfer yaitu:¹⁷

- a. Nasabah yang merupakan pihak pemilik dana (Pengirim/Penerima)
- b. Bank penarik atau *Drawer bank*
- c. Bank tertarik atau *Drawee bank*
- d. *Beneficiary* (Penerima akhir dana)

D. TINJAUAN UMUM TENTANG KESALAHAN TRANSFER DANA NASABAH YANG DILAKUKAN BANK

1. Kasus persoalan

Persoalan antara nasabah dan perbankan selalu hangat dipersoalkan, dibicarakan, didiskusikan dan diperdebatkan.¹⁸ Menurut sumber yang kredibel, pada tahun 2021 terjadi konflik antara pelaku usaha perbankan dan nasabah sebagai konsumen. Masalah ini sudah terjadi sejak 2019, di mana seorang nasabah prioritas bank BRI, Indah Harini menerima transferan dana sejumlah Rp 30 Miliar ke rekeningnya. Awalnya pada bulan September 2019 Bu Indah mengantar anaknya untuk bersekolah di Inggris dan membuka rekening GBP (mata uang poundsterling inggris) di Bank BRI untuk biaya sekolah anaknya. Setiap Bu Indah berbelanja ia selalu mendapat kupon tax refund yang harus diisi nama lengkap, nomor passport, time issued dan bank yang menerima. Lalu pada 25 November 2019 terdapat transaksi masuk ke dalam akun GBP sebanyak 3x transaksi, dikarenakan jika ingin bertransaksi nasabah harus melakukan di bank tersebut, lalu nasabah menanyakan kepastian akan uang tersebut apakah benar milik nasabah, namun pihak bank mengkonfirmasi bahwa benar uang tersebut milik nasabah Indah Harini. Tulisan yang terdapat pada *file*

¹⁷ Jopie, Jusuf. 1997. Panduan Dasar untuk Account Officer. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

¹⁸ Onan Purba, Rumelda Silalahi. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Wansprestasi Pelaku Usaha. Jurnal Darma Agung. Volume XXVII, Nomor 3, hlm. 1073



transfer adalah “*invalid account currency*”, Bu indah langsung menanyakan hal tersebut dan dibuatkan *trouble ticket* oleh *customer service*.

Pada tanggal 3 Desember 2019, Bu Indah kembali datang ke bank BRI untuk mengecek rekening korannya. Lalu tanggal 10 Desember 2019 terjadi transfer dana dengan keterangan yang sama sebanyak 4x transaksi. Karena *trouble ticket* pertama tidak ada Klaim apa pun dari divisi lain, maka *trouble ticket* tersebut di tidak terjadi apa-apa dan murni milik Bu Indah.

Pada 16 Desember 2019 terjadi 2x transaksi yang sama. Lalu pada 23 Desember 2019, Bank BRI menyatakan itu benar dan murni uang nasabah, Bu Indah pun memasukkan uang tersebut ke deposito valas berjangka GBP di BRI di cabang yang sama.

Pada 24 Februari 2020, Bu Indah kembali memindahkan uang tersebut ke Bank BRI syariah, dengan alasan untuk menghindari riba. Lalu setelah 11 bulan berlalu, tepatnya pada 6 Oktober 2020, *account officer* bank BRI kembali menginfokan bahwa uang 30 Milyar tersebut adalah uang salah transfer. Keesokan harinya pada 7 Oktober 2020, Ibu indah menunggu di ruangan selama 3 jam tanpa diberi kejelasan apa pun, pada akhirnya diberikan 2 lembar kertas kosong dan 1 bolpoin untuk menulis kronologis dan kesanggupan pengembalian dana 30 Milyar tersebut. Karena dianggap melecehkan nasabah dan Bu Indah merasa tidak mendapat perlindungan hukum, maka ia membawa pengacara, namun bank BRI mempertanyakan untuk apa membawa pengacara tersebut. Bu Indah meminta surat resmi bahwa benar bank BRI melakukan kesalahan, namun sudah 3 minggu surat itu tidak kunjung datang juga. Yang datang adalah surat somasi berisikan Bu Indah tidak beritikad baik, dan Bu Indah memberikan alasan yaitu tidak adanya bukti dan tidak ada kejelasan lengkap dari Bank BRI. Bu indah sudah melapor ke Bank Indonesia, OJK dan LPS namun tidak kunjung mendapat jawaban. Jawaban dari bank BRI adalah audit yang dilakukan baru ketahuan setelah 11 bulan karena sistem tidak *support*. Setelah di cek juga



trouble ticket yang dilaporkan sejak awal hilang, seharusnya tidak bisa hilang karena itu dianggap menghilangkan barang bukti.

Bank BRI menggugat nasabah Bu Indah melalui jalur hukum dengan menggunakan UU nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana. Dikarenakan nasabah sudah mempertanyakan keaslian uang tersebut kepada pihak bank tepat ketika nasabah sadar adanya transfer dana tersebut, maka nasabah melakukan gugatan sebanyak 4x terhadap pihak bank, karena bank dianggap menyinggung serta merugikan nasabah setia bank BRI.

2. Data Wawancara

Penulis berhasil menghubungi dan wawancara pihak nasabah melalui pihak pengacaranya yaitu Bapak Henri Kusuma. S.H. selaku pendiri Mastermind & Associates sekaligus pengacara Nasabah Indah Harini. Wawancara dilakukan via *call whatsapp* pada hari Senin, tanggal 13 Juni 2022 pukul 08.39 WIB sampai pukul 09.09 WIB.

Dalam kasus yang menimpa Ibu Indah Harini, Bank selayaknya lembaga keuangan yang ada di Indonesia ini telah selesai melaksanakan sebuah perjanjian (pasal 5 Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana) bahwa perintah transfer dana yang telah memperoleh pengaksepian berlaku sebagai sebuah perjanjian.

Pengakuan atas keadaan ini adalah tindakan Penyelenggara Penerima Akhir yang menunjukkan dukungannya untuk melakukan atau memenuhi hal-hal dalam Perintah Transfer Dana yang diperolehnya. Sudah jelas tersusun bahwa pengaturannya dibuat biasa, pasal-pasal dalam pengertian itu tergantung pada peraturan dan pedoman. Kemudian pada saat itu, pada saat terjadi proses pemindahan aset, pada saat Bank menyelesaikan permintaan tersebut, maka Penyelenggara disini adalah Bank, dapat menganalisa susunan atau mengkonfirmasi arsip kesepahaman antara Pengirim dan Penerima yang menyebabkan terjadinya Transfer Dana, kecuali jika secara umum ditentukan oleh Hukum dan pedoman.



Pengacara Ibu Indah Harini, Bapak Henri Kusuma.S.H. mengatakan bahwa Bank sudah menyalahi aturan utama bahwa Perintah Transfer Dana adalah sebuah Perjanjian. Walaupun dalam Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana tidak ada konsekuensi hukum pidana mengenai sebuah perjanjian, sebagai Lembaga Keuangan Negara, Bank sudah selayaknya dan sepatutnya memenuhi prestasinya beritikad baik, haruslah terbuka dan transparan. Asas Perbankan menganut prinsip kepercayaan (*fiduciary Principle*), Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*), Prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan Prinsip Mengenali Nasabah (*Know Your Customer Principle*).

Transparansi yang dibutuhkan oleh Nasabah sangat penting, mengingat apa yang terjadi dan dialami oleh Nasabah Prioritas Bank BRI terlihat jelas bahwa Bank tidak transparan akan masalah yang menimpa Nasabah Prioritasnya sendiri. Menurut Bapak Henri Kusuma.S.H., Bank BRI tidak memberikan bukti konkret mengenai nama dan nominal yang seharusnya menerima Dana tersebut.

Pihak Nasabah sudah beritikad baik untuk menanyakan kejelasan Dana tersebut, namun Bank tidak mengkaji secara teliti sehingga terjadi *miss communication* antara kedua belah pihak. Setelah Nasabah mendapat surat Somasi dari Pihak Bank, Nasabah masih meminta bukti konkret tersebut, namun bank tidak kunjung memberikannya hingga sekarang.

Menurut pasal 1338 KUHPdata, Nasabah sudah beritikad baik dalam bertindak. Dalam menetapkan dan melaksanakan perjanjian tersebut, substansi kesepakatan/kontrak harus diperhatikan mengingat kepercayaan atau keyakinan yang kuat atau kemurahan hati dari pertemuan tersebut. Dengan asumsi kemudian diamati bahwa ada ketidakjujuran dari salah satu perkumpulan yang menetapkan kesepakatan, baik yang benar-benar terwujud



maupun dalam pelaksanaan kesepahaman, pihak yang dengan tujuan tulus akan mendapatkan keamanan yang sesuai.¹⁹

Dikarenakan hingga saat ini belum terlihat itikad baik yang akan diunggah oleh pihak Bank, maka menurut Pengacara Ibu Indah, upaya yang bisa beliau lakukan hanya melapor kepada lembaga yang menaungi yaitu Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Lembaga Penjamin Simpanan. Setelah semua prosedur sudah Nasabah lalui, hanya bisa menunggu waktu berjalan saja karena pihak Nasabah sudah menjalankan sesuai aturan yang ada, giliran pihak Bank yang menjalankan aturannya.

3. Analisis Kasus

Dipertegaskan lagi dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, disebutkan bahwa permohonan “Transfer Harta” yang telah mendapat pengakuan akan berlaku sebagai suatu pengaturan. Pengakuan adalah perpindahan koordinator penerima barang yang menunjukkan persetujuan untuk melengkapi atau memenuhi barang-barang dalam permintaan pemindahan cadangan. Yang dimaksudkan adalah bahwa perjanjian dasar pijakannya adalah KUHPperdata. Sebuah perjanjian terdapat dihilu dan dihilir jika dijadikan sebuah perumpamaan, yang artinya perjanjian ada di awal dan di akhir terjadinya sebuah persetujuan hukum.

Apabila membaca kembali kasus posisi penulis, sangat disayangkan sebuah lembaga keuangan Negara melakukan kesalahan yang jelas adalah salah satu kegiatan utama dari sebuah lembaga keuangan yaitu kegiatan ”Transfer Dana”. Sebagaimana disebutkan dalam bagian kedua berjudul “Kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana” dalam Pasal 56 dan pasal 57 Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer dana. Pasal 56 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menyatakan bahwa bank penyelenggara transfer harus segera memperbaiki kesalahan dan membayar jasa, bunga dan

¹⁹ Pasal 1338 KUHPperdata



kompensasi terhadap penerima. Pada Pasal 57 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana menyatakan bahwa Bank penyelenggara penerima akhir melakukan kesalahan dalam melakukan penerima maka wajib bagi bank tersebut untuk membenarkan kekeliruan tersebut dan memberikan kompensasi kepada penerima.

Bank BRI dalam melakukan kesalahannya telah memenuhi ketiga kriteria tersebut, menurut narasumber yang telah penulis wawancarai yaitu penasihat hukum dari pihak nasabah (Bapak Henri Kusuma dari Mastermind & Associates Jakarta), beliau mengatakan bahwa pihak Bank BRI tidak mampu menunjukkan nama penerima yang seharusnya menerima dana tersebut, begitu juga dengan tanggal dilakukan transfer seharusnya, Bank tidak menunjukkannya.

Tersebutkan dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer dana bahwa:

“Dalam hal persyaratan Pengaksepan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) terpenuhi, Penyelenggara Pengirim Asal dianggap telah melakukan Pengaksepan jika melakukan kegiatan sebagai berikut:

“a. melakukan pendebetan Rekening Pengirim Asal;”

“b. menerbitkan Perintah Transfer Dana yang dimaksudkan untuk melaksanakan Perintah Transfer Dana yang diterima dari Pengirim Asal;” atau

“c. menyampaikan pemberitahuan Pengaksepan kepada Pengirim Asal melalui media yang disepakati antara Pengirim Asal dan Penyelenggara Pengirim Asal”

Jelas disebutkan di poin A hingga C kalau pihak Bank tidak menunaikan apa yang tertera di Undang-Undang tersebut. Ditambah lagi, yang seharusnya Bank lakukan adalah melakukan pendebetan Rekening Pengirim Asal, dalam kasus ini tidak ada rekening pengirim asal yang dikurangi oleh pihak Bank. Hingga sekarang, pihak nasabah tidak kunjung mengetahui dari manakah uang



tersebut seharusnya terkirim. Sangat mengecewakan pihak Bank melakukan tindakan yang tidak semestinya dilakukan sebagai Lembaga Keuangan masyarakat. Lalu setelah nasabah mengetahui adanya keganjilan terkait dana tersebut, beliau langsung menanyakan keasliannya pada Pihak Bank. Kemudian pihak Bank mengatakan dana tersebut sah milik nasabah. Dari pernyataan di atas dapat terlihat bahwa Bank telah melanggar Pasal 56 Undang-Undang Nomor 3.

Pasal 57 Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana mengatakan dalam hal Penyelenggara Penerima Akhir melakukan kekeliruan Pengaksepan Perintah Transfer Dana Penyelenggara Penerima Akhir wajib melakukan koreksi atas kekeliruan. Penyelenggara penerima akhir dalam kasus ini adalah Bank BRI, yang di mana wajib melakukan koreksi atas kekeliruan pengaksepan, namun sangat disesalkan tak kunjung diperbaiki demi nama baik Bank tersebut. Terukir jelas di Pasal 11 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 bahwa:

“Dalam hal Penyelenggara melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan Transfer Dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan perbaikan paling lambat 1 (satu) Hari Kerja setelah diketahui terjadinya kekeliruan tersebut.”

Dalam 1(satu) hari kerja, pihak bank patut memperbaiki dan menjelaskan dengan terbuka dan transparan akan kekeliruan yang telah terjadi. Setelah kekeliruan sudah ditemukan, pihak Bank secara wajib menjalankan penalti yang sudah semestinya sesuai dengan aturan atau acuan yang sudah diatur dalam perundangan yang ada, misalnya Undang-Undang, Peraturan Bank Indonesia, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Penyusunan pengaturan mengenai jenis-jenis kesalahan, cara perbaikan kesalahan, serta tata cara pelaksanaan angsuran administrasi, bunga, atau pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Dalam kasus yang diteliti oleh penulis



terlihat jelas bahwa Bank BRI tidak menjalankan tanggung jawabnya sebagai Bank. Juga melanggar prinsip dasar berdirinya sebuah Bank, yaitu (1) prinsip kepercayaan dan (2) prinsip kehati-hatian. Nasabah yang dimana adalah seorang nasabah prioritas dari Bank BRI mengalami kasus yang sangat tidak mengenakan ini adalah sebuah bukti dari kelalaian yang mengakibatkan kerugian yang sangat besar. Prinsip kepercayaan yang menjadi pilar utama yaitu bersifat transparan dan terbuka, agar nasabah merasa yakin sehingga dapat menaruh kepercayaan yang berharga pada Bank. Lalu sebuah Bank harus mengambil langkah dan metode yang telah diperhitungkan dan kredibel untuk menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian tersebut.

Setiap nasabah yang merasa bahwa telah dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh perbankan, dapat mengajukan gugatan sesuai dengan Pasal 83 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana. Pasal tersebut mengatakan:

“Setiap orang yang secara melawan hukum mengubah, menghilangkan, atau menghapus sebagian atau seluruh informasi yang tercantum dalam Perintah Transfer Dana dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

Selain tuntutan yang digugat oleh pihak Bank menggunakan pasal 85, pihak nasabah juga dapat menggugat gugatan terhadap perbankan menggunakan pasal 83 jika dirasa sangat dirugikan. Dirugikan dalam arti nama baik nasabah yang dipertaruhkan dalam kasus ini, begitu pun dengan nominal yang ada dalam kasus ini, tentu dengan pihak Bank membekukan rekening nasabah, seluruh transaksi keuangan akan terhenti sampai waktu yang tidak diketahui kapan karena kasus ini. Bukankah dalam rekening tersebut tidak hanya ada dana dari kesalahan bank intidana murni milik nasabah menjadi terganggu dengan adanya kesalahan dari pihak perbankan ini.



Sesuai dengan yang telah penulis telaah, dalam teori kepastian hukum, nasabah berhak untuk mendapat sebuah pengaturan hukum yang jelas adanya, sebuah hukum wajib dijalankan dengan cara yang sebagaimana mestinya.²⁰

Upaya dalam menjamin perlindungan kepada seorang nasabah dapat dimulai dengan upaya menjamin perlindungan kepada seorang nasabah dapat dimulai dari berlakunya hukum untuk segala kondisi dan segenap orang, tidak berlaku bagi yang memegang kekuasaan saja, agar tiap orang, atau dalam hal ini adalah pengguna jasa perbankan merasa mampu menggunakan haknya secara utuh dan penuh, sehingga rasa aman akan tumbuh bagi tiap pengguna jasa tersebut. Jika rasa aman terus tumbuh dan menjalar pada tiap-tiap lingkungan serta kebiasaan, maka terjadinya perwujudan cita-cita bank untuk bertindak profesional dan tanggung jawab.²¹

Kemudian jika menyoal asas kepastian hukum, ini juga diartikan bahwa pengguna jasa juga harus melakukan atau menjalankan kewajibannya secara utuh dan penuh. Artinya tidak hanya kewajiban tersebut dibebankan pada pihak perbankan saja, tetapi juga konsumen, agar tercipta keadilan menyeluruh, serta keselarasan antara pemenuhan hak dan kewajiban oleh tiap-tiap individu yang mendapat pondasi atau jaminan hukum dari negara.²²

Upaya yang dapat dilakukan nasabah adalah menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan, sesuai dengan Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 / POJK.07 / 2013 yang berjudul “Pengaduan Konsumen Dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan”

“(1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

²⁰ Asikin Zainal, 2012, *pengantar tata hukum Indonesia*, rajawali press, Jakarta

²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²² *Ibid*



(2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang terindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.”

Kemudian ketika hal tersebut terjadi, konsumen juga dapat melakukan tindak lanjut berupa membawa perkara tersebut ke meja hijau untuk selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan hukum yang berlaku dan tidak ada ketimpangan yang dilakukan oleh penegak hukum. Pengaduan tersebut seharusnya bisa terwujud jika ada edukasi atau sosialisasi untuk pengguna jasa akan pentingnya hak dan kewajiban serta Tindakan apa yang perlu dilakukan atau diupayakan agar hak yang telah dimiliki tidak diganggu atau bahkan dirampas begitu saja oleh pihak perbankan.

Keluhan-keluhan tersebut dapat dibuat dalam bentuk hard copy yang disertai dengan laporan-laporan pendukung yang berhubungan dengan keberatan tersebut. Kembali ke pedoman terkait, keluhan yang disampaikan bersifat perhatian. Keluhan berarti mensurvei masalah secara umum untuk mendapatkan pemahaman penyelesaian.²³

Tertuang juga dalam teori ganti rugi, bahwa “setiap perbuatan yang melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian.” Memang sudah sepatut dan sepantasnya Bank BRI menjalankan konsekuensinya untuk mengganti kerugian materiil dan immateriil dari Nasabah Indah Harini. Disebutkan juga dalam KUHPerdara, ganti rugi tersebut berupa biaya, rugi dan bunga. Seperti yang telah disebutkan

²³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 / POJK.07 / 2013



dalam Pasal 56 Dan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana, dan juga disebutkan dalam Pasal 11 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/2012 Tentang Transfer Dana, perbaikan wajib dilakukan dalam 1(satu) x 24 jam kerja.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Kesalahan Transfer Dana Nasabah Yang Dilakukan Bank Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku Di Indonesia” dan setelah menganalisis data hasil penelitian menggunakan teori-teori dan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesalahan transfer dana nasabah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dan Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 Tentang Transfer Dana , yang berarti masalah ini telah memiliki peraturan yang seharusnya dapat melindungi nasabah dari kesalahan transfer dana yang dilakukan pihak Perbankan. Sesuai dengan pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012.
2. Tanggung jawab yang sepatutnya dijalankan oleh pihak perbankan adalah wajib membuktikan kesalahan yang dilakukannya dan dengan transparan menunjukkan kepada nasabah. Bilamana bukti kesalahan tersebut telah diutarakan, haruslah ada kompensasi berupa ganti rugi materil dan imateril yang diberikan pada nasabah. Segalanya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dan Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 Tentang Transfer Dana.
3. Upaya hukum yang dapat dilaksanakan oleh pihak nasabah adalah melayangkan gugatan sesuai dengan pasal 83 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana. Pasal tersebut mengatakan bahwa bilamana ada indikasi kuat



pihak perbankan melakukan perbuatan melawan hukum berupa mengubah, menghilangkan atau menghapus sebagian atau seluruh informasi yang tercantum dalam perintah transfer dana tersebut. Selain itu juga disebutkan dalam Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 / POJK.07 / 2013 bahwa seorang nasabah mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pengaduan disambungkan dengan LPS (lembaga penjamin simpanan) yang berikutnya akan ditinjau oleh Anggota Dewan Komisioner.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan maka penulis memberikan saran-saran perihal kasus dan analisis telah jelaskan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu diperhatikan mengenai sanksi yang dapat diberikan untuk bank bila hal ini terjadi, kemudian peran pemerintah dalam kasus seperti ini sangatlah penting, dikarenakan posisi bank lebih kuat dibanding nasabah yang tidak bisa disamaratakan, serta peran pengadilan dalam membenahi kedua belah pihak tersebut. Berhubungan dengan peraturan yang sudah tampak jelas eksistensinya, pihak yang alih-alih menyelesaikan kasus ini, harus lebih bersikap adil menanganinya. Dikarenakan terlihat ada indikasi oknum yang menyala dibalik persoalan ini. Seseberapa mungkin terungkap akan semakin efisien.
2. Bagaimanapun, sebuah lembaga keuangan patut bersikap untuk beritikad baik, mengikuti konsep utama sebuah transfer dana ialah sebuah perjanjian. Dalam sebarang perjanjian tentu membutuhkan kedua belah pihak untuk saling beritikad baik. Walaupun Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana tidak dikonsentrasikan konsekuensi hukum pidana, namun bank harus tetap memenuhi prestasinya dalam beritikad baik. Patut untuk terbuka dan transparan selaras bersama prinsip dan asasnya.
3. Bagi nasabah sudah seharusnya dan sewajarnya untuk beritikad baik dalam proses transaksi dalam perbankan, serta bila ada dana transfer yang kiranya tidak dikenal



dan mencurigakan, harus segera melaporkan kepada pihak bank. Pelaporan diikuti dengan konfirmasi tertulis. Tidak lupa juga meminta surat *clearance* dari pihak bank ketika memang dana tersebut dinyatakan sah dan aman diikuti pernyataan “tidak ada klaim.”

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Asikin Zainal, 2012, pengantar tata hukum Indonesia, rajawali press, Jakarta

Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

Evi Yupitri, Raina Linda Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Volume 1 Nomor 1, hlm 49.

Hamzah.2015. Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Produk Pasar Modal Di Indonesia. Jurnal Hukum tô-râ, Vol. 1 No. 2, hlm. 77-78.

Hasibuan, Malayu S.P. 2002 .Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta: PT Bumi perkasa

Jopie, Jusuf. 1997. Panduan Dasar untuk Account Officer. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI)

Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

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



Onan Purba, Rumelda Silalahi. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha. Jurnal Darma Agung. Volume XXVII, Nomor 3, hlm. 1073

Sentosa Sembiring, hukum Perbankan, Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 1

Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Normatif, (Jakarta: PT Raya Grafindo Persada, 2011), hlm. 15

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, hlm 3

B. Peraturan Perundang-Undangan

Pasal 1 Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Pasal 1338 KUHPersdata

Pasal 14 ayat (1) Peraturan Bank No 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia no. 14/23/PBI/2012 tentang transfer dana

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 / POJK.07 / 2013

Purnamawati, I Gusti Ayu, dkk. 2014. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta: Graha Ilmu

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen