

**PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP  
KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR  
DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum*

**Oleh:**

**IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA**  
**NPM. 2206200501**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**



**BERITA ACARA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA  
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 06 April 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

**MENETAPKAN**

NAMA : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA  
NPM : 2206200501  
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN

**Dinyatakan:**

- ( A ) Lulus Yudisium dengan Sangat Baik  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.  
NIDN: 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. Dr. Harisman, S.H., M.H
2. Dr. Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H.
3. Dr. Ismail Koto, S.H., M.H..

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SIC/IAN-PT/Ak.Pp/PT/11/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> [fhukum@umsu.ac.id](mailto:fhukum@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Unggul | Comedia | Berprestasi  
Honor dan Tanggungjawab

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara ujian Skripsi yang dilaksanakan pada Senin, tanggal 06 April Tahun 2026. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

**NAMA** : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA  
**NPM** : 2206200501  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP  
KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM  
TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN  
**PENGUJI** : 1. Dr. Harisman, S.H., M.H. / NIDN: 0103047302  
: 2. Dr. Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H. /NIDN: 0126066802  
: 3. Dr. Ismail Koto, S.H., M.H./ NIDN: 0106069401

Lulus, dengan nilai A, predikat **Istimwewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan  
Tanggal, 06 April 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.  
NIDN: 0118047901

## PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA


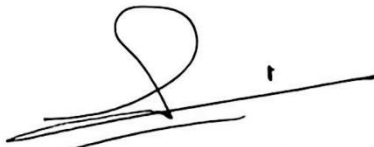

NPM : 2206200501

PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP KERUGIAN  
NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM TRANSAKSI  
DIGITAL PERBANKAN

Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Tanggal 06 April 2026.

Dosen Penguji

		
<u>Dr. Harisman, S.H., M.H.</u> NIDN: 0103047302	<u>Dr. Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H.</u> NIDN: 0126066802	<u>Dr. Ismail Koto, S.H., M.H.</u> NIDN: 0106069401

Disahkan oleh:  
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AL-Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA  
NPM : 2206200501  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP  
KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR  
DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN

Disetujui untuk disampaikan kepada  
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 12 Maret 2026

Dosen Pembimbing

  
Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H.  
NIDN. 0106069401



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

## **FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AL-Pj/PT/11/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567



<http://hukum.umsu.ac.id>



[fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)



[umsu](#)

Bila mendapat surat ini, agar disebarkan  
kepada nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### **BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

**NAMA** : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA  
**NPM** : 2206200501  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN

**Dosen Pembimbing** : Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H./ NIDN. 0106069401

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 01 April 2026

Panitia Ujian

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.  
NIDN: 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumed](https://www.youtube.com/umsumedan)

UIN  
Kampus dan Langgengnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

**NAMA : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA**

**NPM : 2206200501**

**PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA**

**JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP  
KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM  
TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 03 April 2026  
Saya yang menyatakan

UMSU



**IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK BAN-PT/Ak.Pp/PT-III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 – 66224567 Fax (061)6625474-6631003  
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA  
**NPM** : 2206200501  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN  
**PEMBIMBING** : Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	29/01/2026	SISTEMATIKA PENULISAN	
2.	05/02/2026	RUMUSAN MASALAH	
3.	10/02/2026	METODE PENELITIAN	
4.	18/02/2026	LATAR BELAKANG	
5.	20/02/2026	REVISI LATAR BELAKANG	
6.	24/02/2026	PEMBAHASAN	
7.	02/03/2026	REVISI PEMBAHASAN	
8.	06/03/2026	KAJIAN DAFTAR PUSTAKA	
9.	12/03/2026	ACC DISIDANGKAN	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,  
Dekan Fakultas Hukum

**Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 0122087502

Medan, 12 Maret 2026

Dosen Pembimbing

**Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H.**  
NIDN. 0106069401

## ABSTRAK

### PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT SISTEM ERROR DALAM TRANSAKSI DIGITAL PERBANKAN

**Iqbal Adhiguna Meuraksa**

Perkembangan layanan perbankan digital telah menimbulkan konsekuensi hukum baru yang tidak lagi sederhana, khususnya ketika terjadi sistem error yang berdampak pada kerugian nasabah. Saat ini belum terdapat pengaturan yang secara spesifik dan sistematis menegaskan batasan serta bentuk pertanggungjawaban perdata bank atas kerugian nasabah akibat kegagalan sistem digital. Kondisi ini menimbulkan kekosongan argumentasi normatif dalam menentukan apakah kerugian akibat sistem error semata-mata diselesaikan melalui mekanisme internal bank atau justru dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kewajiban ganti rugi secara hukum perdata. Atas dasar itu terdapat beberapa persoalan yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni Bagaimana ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital? Apakah sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan wanprestasi atau *force majeure* menurut hukum perdata? Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital?.

Jenis penelitian ini yakni yuridis normatif, sifat penelitian ini deskriptif analisis, menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Data bersumber dari data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Alat pengumpul data studi dokumen, dengan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital dapat dilihat dari ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta UU ITE sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, dan juga mengacu pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata. Selanjutnya Sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan bukan *force majeure* hal ini karena karena gangguan tersebut umumnya berada dalam ruang penguasaan dan tanggung jawab operasional bank. Pada akhirnya dipahami bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital yakni tidak hanya terbatas pada pengembalian dana yang terdampak, tetapi juga mencakup kewajiban memberikan ganti rugi atas seluruh kerugian yang timbul, baik berupa biaya, kerugian nyata, maupun kerugian lain yang secara wajar dapat dibuktikan.

**Kata kunci: Pertanggungjawaban Perdata, Perbankan, Transaksi Digital, Nasabah.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
*Bismillahirrahmanirrahim.*

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas segala petunjuk rahmat dan karunia-Nya, dan shalawat beriring salam juga Penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menempuh ujian tingkat Strata-1 Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul: **“Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Sistem Error Dalam Transaksi Digital Perbankan”**

Disadari Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan Skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih secara khusus dan istimewa dihanturkan kepada orang yang paling berjasa yakni Papa tersayang **NASLAHUDDIN ASLA MEURAKSA, S.T., S.SIT., M.H.** dan Bunda tersayang **HENNY SITOMPUL, M.Pd**, merupakan inspirasi hidup penulis. Sebagai orang tua yang sangat menyayangi anak-anaknya sebagaimana yang penulis rasakan selama ini dan tidak pernah menyerah untuk mendidik dengan penuh curahan kasih sayang dalam membesarkan anak-anaknya. Salut, hormat, bangga serta bahagia memiliki orang tua yang sangat sabar dan

tanggung seperti Papa dan Bunda tersayang. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan dan rezeki yang berlimpah kepada Papa dan Mama. Terimakasih diucapkan yang sedalam-dalamnya kepada sanak keluarga yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Selain itu dengan selesainya Skripsi ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan dan fasilitasnya yang diberikan untuk mengikut dan menyelesaikan pendidikan Strata-1 Hukum;
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
3. Ibu Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan arahan dan saran sehingga penulis dapat mengkonstruksikan judul dengan baik;
4. Bapak Dr. Ismail Koto, S.H., M.H., selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga Skripsi ini selesai;
5. Terima kasih kepada abang kandung penulis Taufiq Din Meuraksa S.Pd dan adik-adik penulis yang selalu menyemangati penulis sehingga penulis bisa terus bersemangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini..
6. Terima kasih kepada seluruh staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas bantuan dan dorongan hingga Skripsi dapat diselesaikan;

7. Tidak lupa terimakasih kepada teman-teman perkuliahan penulis, yang selalu membuat penulis untuk tetap semangat berkuliah sehingga dapat selesai sampai dengan sekarang;
8. Terakhir kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan kepada Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis hanya sebagai manusia biasa, disadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Pada akhirnya penulis adalah seorang manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, sekali lagi ribuan terima kasih kepada semuanya. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan berfikir bagi setiap orang yang membacanya.

Medan, 13 Maret 2026  
Penulis

**IQBAL ADHIGUNA MEURAKSA**  
**NPM. 2206200501**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	10
2. Tujuan Penelitian .....	10
3. Manfaat Penelitian .....	11
B. Keaslian Penelitian.....	12
C. Metode Penelitian .....	15
1. Jenis penelitian.....	15
2. Sifat penelitian .....	16
3. Pendekatan penelitian .....	16
4. Sumber data .....	17
5. Alat pengumpul data .....	18
6. Analisis data.....	19
D. Definisi Operasional.....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
A. Tinjauan Umum Hukum Perdata .....	23
B. Tinjauan Umum Perbankan .....	26
C. Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Perdata.....	29
D. Tinjauan Umum <i>E-Commerce (Daring)</i> /Transaksi Digital .....	34

<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Ketentuan Hukum Perdata Mengatur Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Pihak Bank dalam Transaksi Digital .....	38
B. Sistem Error dalam Transaksi Perbankan Digital Dapat Dikategorikan Wanprestasi Atau <i>Force Majeure</i> Menurut Hukum Perdata .....	51
C. Bentuk Pertanggungjawaban Perdata Bank dalam Menghadapi Tuntutan Ganti Rugi Akibat Kerugian Konsumen karena Sistem Error dalam Transaksi Perbankan Digital .....	61
 <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	75

#### **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan Pembangunan nasional yang berasaskan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara dengan baik dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan Makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyaserasikan dan menyeimbangkan masing-masing unsur dari Trilogi Pembangunan tersebut adalah perbankan. Perbankan merupakan salah satu industri jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam hal meningkatkan kegiatan perekonomian.<sup>1</sup>

Praktik perbankan di Indonesia sudah dimulai sejak zaman colonial yang terus berkembang hingga saat ini. Mulai dari tahun 1958 pemerintah melakukan nasionalisasi bank milik Belanda, pada tahun 1965 pemerintah menetapkan kebijakan untuk mengintegrasikan seluruh bank-bank pemerintah ke dalam satu bank sentral. Berkembangnya bank milik pemerintahan dan swasta hingga transformasi bank konvensional ke pelayanan bank era digitalisasi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Tasman dan Ulfanora. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital". *Unes Law Reviess*, Vol. 6, No. 1, halaman 1625.

<sup>2</sup> *Ibid.*

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Globalisasi telah menjadi pendorong lahirnya era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa keuntungan tersendiri bagi negara di seluruh penjuru dunia yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis terutama bisnis keuangan yang sebelumnya menggunakan transaksi secara konvensional menuju transaksi secara elektronik. Teknologi pada dasarnya diciptakan untuk peningkatan kualitas hidup dan mempermudah aktifitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Dewasa ini pemakaian internet dan bisnis melalui internet berkembang sangat pesat, sehingga sektor hukumpun diminta untuk turun tangan sehingga dalam bisnis melalui internet seperti itu, dapat dicapai ketertiban dan kepastian dalam berbisnis, di samping tercapai pula unsur keadilan bagi para pihak dalam berbisnis. Berbisnis lewat internet (dengan menggunakan perangkat elektronik/secara *daring*) ini sering disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*.<sup>4</sup> Termasuk pada ruang lingkup perbankan juga sesuai dengan perkembangan zaman telah masuk pada era digitalisasi.

Pada beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi digital telah memicu transformasi besar dalam industri perbankan, terutama dengan munculnya layanan

---

<sup>3</sup> Mohammad Imam Safi-I dan Yuli Winiari Wahyuningtyas. (2022). "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital". Jurnal Welfare State, Vol. 1, No. 2, halaman 269-270.

<sup>4</sup> Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 407.

*mobile banking* yang kini banyak digunakan oleh masyarakat. Kuncoro berpendapat bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, deposito dan untuk meminjam uang. Selain itu, bank juga dikenal sebagai tempat menerima segala macam bentuk pembayaran dan tagihan kebutuhan keluarga lainnya.<sup>5</sup>

Tentunya dalam pelaksanaan transaksi digital dalam dunia perbankan ini harus tetap sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku, hal ini guna melindungi pihak-pihak yang ikut serta dalam transaksi digital perbankan tersebut khususnya demi perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan. Terkait hal itu dipahami hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan.

Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum ini menjadikan kenyataan. Dalam menegakkan hukum ada 3 (tiga) unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu: kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*) dan keadilan (*gerechtigkei*).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Danendra Aryasatya Maheswara dan Yusrul Hana. (2024). "Perlindungan Hukum Akibat Kerugian Transaksi Aplikasi *Mobile banking* Bagi Nasabah Perbankan Berdasarkan Hukum Perbankan". Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik, Vol. 1, No. 6, halaman 136.

<sup>6</sup> Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo. 2017. *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 1.

Artinya pada pelaksanaan transaksi digital perbankan tersebut jika terjadi pelanggaran hukum sehingga ada pihak yang dirugikan, maka hukum berperan untuk membebaskan tanggungjawab kepada pelaku yang merugikan tersebut. Tentu sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku pada konteks ini baik sesuai pertanggungjawaban hukum yang tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara umum dan secara khusus tertuang dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kaidah hukum tersebut mengatur tentang bentuk penerapan pertanggungjawaban perdata kepada pihak pelanggaran hukum yang merugikan orang lain. Pertanggungjawaban perdata merupakan wujud dari akibat hukum yang dihasilkan dari adanya norma-norma yang telah tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang ada. Akibat hukum muncul berawal dari adanya hubungan antara subjek hukum satu dengan yang lain, yang bersepakat untuk menciptakan suatu hubungan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum.<sup>7</sup>

Ujung pada proses pembebanan pertanggungjawaban perdata tersebut sebagai akibat hukum akan di dapati pada proses peradilan yang diputus oleh hakim di Pengadilan. Agar dapat menyelesaikan masalah atau konflik yang dihadapkan

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki. 2018. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 216.

kepadanya secara imparsial berdasarkan hukum yang berlaku, maka dalam proses pengambilan keputusan, para hakim harus mandiri dan bebas dari pengaruh pihak manapun, termasuk dari pemerintah. Dalam mengambil keputusan, para hakim hanya terikat pada fakta-fakta yang relevan dan kaidah hukum yang menjadi atau dijadikan landasan yuridis keputusannya. Tetapi penentuan fakta-fakta mana yang termasuk fakta-fakta yang relevan dan pilihan kaidah hukum yang mana yang akan dijadikan landasan untuk menyelesaikan kasus yang dihadapinya diputuskan oleh hakim yang bersangkutan itu sendiri.<sup>8</sup>

Termasuk pada saat terjadinya transaksi digital perbankan yang gagal yang merugikan nasabah akibat dari adanya system perbankan yang error. Sejatinya Secara konsep, terdapat perbedaan antara bank digital dengan bank konvensional yang menyediakan layanan digital seperti *mobile banking* dan internet banking. Bank digital umumnya dapat melakukan semua aktivitas perbankan mulai dari pembukaan akun, transfer, deposito, hingga penutupan akun melalui smartphone/perangkat elektronik tanpa perlu hadir secara fisik ke bank.

Selain itu, perbedaan paling mendasar lainnya adalah bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik selain kantor pusat atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas. Sementara itu, bank konvensional yang menyediakan layanan digital, umumnya belum mampu menyediakan semua layanannya secara digital. Selain itu, bank konvensional identik dengan jumlah kantor cabang yang sangat banyak.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Suhrawardi K. Lubis. 2015. *Etika Profesi Hakim*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 24.

<sup>9</sup> Tasman dan Ulfanora, *Op.Cit.*, halaman 1625-1626.

Pada transaksi digital perbankan tidak jarang terjadi *system error* baik melalui internet banking, *mobile banking* ataupun aplikasi perbankan lainnya yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah pengguna. Meningkatnya insiden kerugian dalam transaksi digital perbankan (seperti pada *mobile banking*) ini memunculkan kebutuhan akan perlindungan hukum yang jelas dan komprehensif. Dalam konteks hukum perbankan, perlindungan terhadap nasabah tidak hanya penting untuk menjaga hak-hak nasabah, tetapi juga berfungsi sebagai upaya untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital yang disediakan oleh industri perbankan.

Tanpa adanya perlindungan hukum yang kuat, nasabah rentan terhadap risiko kerugian tanpa adanya mekanisme ganti rugi yang memadai. Di sisi lain, bank sebagai institusi keuangan memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan transaksi nasabahnya, namun ketentuan mengenai sejauh mana tanggung jawab bank dalam memberikan kompensasi bagi kerugian akibat kegagalan sistem atau tindakan kejahatan siber sering kali masih kurang diatur secara spesifik.<sup>10</sup>

Regulasi dan kebijakan perlindungan nasabah saat ini sebenarnya telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia, baik yang bersifat umum maupun yang khusus terkait sektor perbankan. Namun, regulasi yang ada masih sering dianggap belum cukup memadai dalam mengatasi isu-isu kerugian yang dialami nasabah akibat transaksi digital perbankan (*mobile banking*). Dalam situasi seperti ini, muncul perdebatan mengenai sejauh mana tanggung jawab perbankan dan hak nasabah dalam memperoleh ganti rugi. Hal ini memicu

---

<sup>10</sup> Danendra Aryasatya Maheswara dan Yusrul Hana, *Op.Cit.*, halaman 137.

kekhawatiran bahwa nasabah yang mengalami kerugian dari transaksi *mobile banking* berpotensi tidak mendapatkan perlindungan hukum yang seharusnya, atau bahkan tidak mendapatkan kejelasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi atas kerugian yang diderita.<sup>11</sup>

Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi terjadi kerugian nasabah akibat transaksi digital perbankan terjadi pada nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia), yang terjadi pada aplikasi *mobile banking* BSI 9 Februari 2025. Aplikasi *mobile banking* (*m-banking*) Byond dari PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. atau BSI mengalami gangguan atau *error* selama sehari-hari. Manajemen BSI mengumumkan sejak 9 Februari 2025 memang sedang ada pemeliharaan sistem. Hingga hari ini, Selasa, 11 Februari 2025, aplikasi tersebut masih *error* sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi apa pun. Padahal manajemen BSI menyampaikan proses perbaikan sistem di bank syariah tersebut telah selesai.

Tidak sedikit nasabah mengeluhkan aplikasi *m-banking* BSI mereka masih belum dapat digunakan. Ada nasabah yang mengaku terhambat dalam melakukan transaksi pembayaran selama tiga hari akibat aplikasi *mobile banking* Byond tersebut bermasalah. Menanggapi hal tersebut, BSI menjelaskan *error* pada aplikasi tak terhindarkan karena bank tersebut tengah melakukan pembaruan (*upgrade*) sistem untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi nasabah.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Dinda Shabrina. "M-Banking Byond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukan Transaksi di Kantor Cabang". [https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496?utm_source=chatgpt.com), diakses pada tanggal 16 Desember 2025, pukul 04.13 Wib.

Salah satu contoh di atas menggambarkan adanya transaksi digital perbankan yang tidak berjalan dengan baik akibat *system error*, dan terdapat beberapa contoh kasus serupa pada penggunaan digital perbankan baik *mobile banking*, internet banking dan lain sebagainya. Walaupun kejadian tersebut mengakibatkan kerugian bagi nasabah baik beberapa yang dananya sudah terpotong saat terjadi *system error* atau memang tidak bisa melakukan transaksi dengan segera pada kegiatan perbankan sehingga mengalami kerugian yang tidak sedikit dan ruang lingkupnya di seluruh Indonesia. Akan tetapi terhadap kerugian yang terjadi kepada nasabah tersebut belum terdapat regulasi yang jelas untuk meminta pertanggungjawaban hukum secara keperdataan kepada pihak perbankan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong sektor perbankan bertransformasi ke arah layanan digital, seperti *mobile banking*, internet banking, dan berbagai bentuk transaksi elektronik lainnya. Digitalisasi ini memberikan kemudahan, efisiensi, serta kecepatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus hadir secara fisik di kantor bank. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko hukum yang muncul akibat ketergantungan pada sistem elektronik, salah satunya adalah terjadinya sistem error dalam transaksi perbankan digital.

Sistem error dalam transaksi digital perbankan dapat menimbulkan berbagai bentuk kerugian bagi nasabah, seperti saldo terdebit ganda, transaksi gagal namun dana tetap terpotong, keterlambatan transfer, hingga hilangnya dana dalam jumlah tertentu. Secara regulasi penyelenggaraan transaksi perbankan digital, masih belum terlihat secara jelas adanya pengaturan yang secara tegas dan spesifik mengatur

pembebanan pertanggungjawaban hukum secara keperdataan kepada pihak perbankan apabila terjadi sistem error yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan layanan perbankan digital telah menimbulkan konsekuensi hukum baru yang tidak lagi sederhana, khususnya ketika terjadi sistem error yang berdampak pada kerugian nasabah. Meskipun berbagai peraturan perundang-undangan seperti KUH Perdata, Undang-Undang Perbankan, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengatur aspek perbankan dan transaksi elektronik secara umum, namun belum terdapat pengaturan yang secara spesifik dan sistematis menegaskan batasan serta bentuk pertanggungjawaban perdata bank atas kerugian nasabah akibat kegagalan sistem digital. Kondisi ini menimbulkan kekosongan argumentasi normatif dalam menentukan apakah kerugian akibat sistem error semata-mata diselesaikan melalui mekanisme internal bank atau justru dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kewajiban ganti rugi secara hukum perdata.

Sehingga, penelitian ini menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan guna memberikan konstruksi hukum yang jelas mengenai kedudukan hubungan hukum antara nasabah dan bank dalam transaksi digital, kualifikasi sistem error dalam perspektif wanprestasi atau *force majeure*, serta batasan pertanggungjawaban perdata yang wajib dipikul oleh bank apabila menimbulkan kerugian dalam proses transaksi digital perbankan yang dimaksud. Oleh sebab itu, pada akhirnya terhadap seluruh latar belakang tersebut peneliti mengambil judul

penelitian yaitu **“Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Sistem Error dalam Transaksi Digital Perbankan”**.

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimana ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital?
- b. Apakah sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan wanprestasi atau *force majeure* menurut hukum perdata?
- c. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital?

### **2. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan wanprestasi atau *force majeure* menurut hukum perdata.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital.

### 3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada banyak pihak. Adapun faedah penelitian tersebut ialah berguna baik secara teoritis maupun praktis, faedah tersebut yaitu:

#### a. Secara Teoritis

Manfaat dari segi teoritis adalah manfaat sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya. Dalam hal ini pengetahuan ilmu hukum yang khusus tersebut ialah hal-hal yang berhubungan dengan Hukum Perdata. Serta menambah literatur akademik khususnya pada hukum pada transaksi elektronik (*e-commerce*) pada media digital perbankan.

#### b. Secara Praktis

Manfaat segi praktisnya penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, dan masyarakat. Serta juga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis sebagai peneliti serta pihak-pihak terkait khususnya sebagai berikut:

- 1) Bagi Nasabah Perbankan: Penelitian ini memberikan pemahaman praktis mengenai hak-hak nasabah dalam transaksi perbankan digital, khususnya ketika mengalami kerugian akibat sistem error. Dengan adanya penelitian ini, nasabah memperoleh rujukan hukum untuk menilai apakah kerugian yang dialami dapat dituntut sebagai wanprestasi bank serta bagaimana mekanisme pengajuan ganti rugi secara perdata.

- 2) Bagi Pihak Perbankan: Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi bank dalam menyelenggarakan layanan transaksi digital agar lebih bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan internal, klausula baku, serta standar penanganan pengaduan nasabah terkait gangguan sistem digital.
- 3) Bagi Aparat Penegak Hukum dan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Penelitian ini memberikan referensi praktis dalam menilai dan memutuskan sengketa perdata antara nasabah dan bank yang timbul akibat sistem error transaksi digital. Penelitian ini membantu aparat penegak hukum dalam memahami batasan wanprestasi, *force majeure*, serta bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam konteks perbankan digital.

## **B. Keaslian Penelitian**

Persoalan digital perbankan tentu bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat persoalan perdata di bidang digital perbankan ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Sistem Error dalam Transaksi Digital Perbankan”**.

Berdasarkan beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada 2 (dua) judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan Skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Devi Febrianti Putri, NIM. D1A020136, Mahasiswa Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram, Tahun 2024, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile banking* (Studi Di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk)”. Skripsi ini merupakan penelitian normative-empiris yang lebih menekankan pada analisis hukum terhadap tanggungjawab hukum PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk kepada nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *mobile banking* dan penyelesaian sengketa antara pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan nasabah yang dirugikan dalam layanan pengguna *mobile banking*.
2. Skripsi Rivka Rotua Natasya, NPM. 20132200129, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Tahun 2017, yang berjudul “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*”. Skripsi ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji mengenai pelaksanaan layanan *Electronic Banking (E-Banking)* terhadap tanggung jawab bank menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia, serta mengkaji analisa terhadap tanggung jawab bank terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui *Electronic Banking (E-Banking)*.
3. Skripsi Al-Seenaziha, NPM. 161010566, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, Tahun 2021, yang berjudul “Tinjauan

Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan”. Skripsi ini merupakan penelitian *observational research* yang lebih menekankan pada analisis hukum terhadap tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Tentu dalam hal ini terdapat perbedaan yang signifikan ditunjukkan antara penelitian sebelumnya dengan pembahasan yang hendak dikaji dalam penelitian ini. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang pada umumnya menitikberatkan pada aspek perlindungan hukum nasabah atau tanggung jawab bank dalam layanan perbankan elektronik secara umum maupun pada jenis layanan tertentu. Penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada pertanggungjawaban perdata bank terhadap kerugian nasabah yang timbul akibat sistem error dalam transaksi perbankan digital, dengan pendekatan yuridis normatif yang menelaah hubungan hukum para pihak, kualifikasi hukum sistem error, serta implikasi tuntutan ganti rugi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan fokus tersebut, penelitian ini memberikan sudut pandang yang lebih spesifik dan kontekstual terhadap perkembangan layanan perbankan digital dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

## C. Metode Penelitian

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan salah satu faktor suatu permasalahan yang akan dibahas, dimana metode penelitian merupakan cara utama yang bertujuan untuk mencapai tingkat penelitian ilmiah. Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang akan dilakukan meliputi:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan menganalisis data-data dan dokumen yang didapat. Penelitian ini menggunakan jenis yuridis normatif dan pendekatannya ialah berdasarkan kaidah hukum peraturan perundang-undangan, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertuliskan peraturan perundang-undangan dan penelitian terhadap sistematika hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis.<sup>13</sup> Menurut Fajar ND dan Yulianto Ahmad dalam Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini dijelaskan Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang meletakkan hukum sebagai sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ida Hanifah, dkk, 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 19.

<sup>14</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, 2019, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 13.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.<sup>15</sup> Penelitian deskriptif analisis menggambarkan objek, menerangkan dan menjelaskan sebuah peristiwa dengan maksud untuk mengetahui keadaan objek yang diteliti. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.

## 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan diartikan sebagai usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan orang yang diteliti atau metode-metode untuk mencapai pengertian tentang masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang penjelasannya diberikan oleh Peter Mahmud Marzuki dalam Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini yakni merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis semua undang-undang dan pengaturan yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>16</sup> Tentu dalam penelitian ini peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>15</sup> Ida Hanifah, dkk, *Op.Cit.*, halaman 20.

<sup>16</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Op.Cit.*, halaman 17-18.

hendak dikaji dan dinalisis ialah secara Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan secara khusus Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **4. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian yuridis normatif ini adalah bersumber dari data sekunder yang menggunakan bahan hukum baik berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Selanjutnya dijabarkan sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yakni bahan-bahan hukum yang mengikat baik itu norma dasar atau kaidah dasar dalam pembukaan UUD 1945, Peraturan Perundang-undangan, bahan hukum yang tidak dikodifikasikan, yurisprudensi traktat dan lain sebagainya.<sup>17</sup> Dalam hal ini diantaranya berupa KUH Perdata dan secara khusus Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>17</sup> Sri Mamudji dan Soerjono Soekanto, 2014, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT, RajaGrafindo Persada, halaman 13.

- b. Bahan hukum sekunder, yakni bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti: rancangan undang-undang, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya.<sup>18</sup>
- c. Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya: kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan seterusnya.<sup>19</sup>

## 5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah dengan studi pustaka (*library research*) dilakukan dengan cara studi dokumentasi.<sup>20</sup> Studi dokumentasi merupakan studi yang mengkaji tentang berbagai dokumen-dokumen, baik yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan maupun dokumen-dokumen yang sudah ada.<sup>21</sup> Studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku ataupun perpustakaan guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
- b. *Online*, yaitu studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

---

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Faisal, dkk. *Op.Cit.*, halaman 8.

<sup>21</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. *Op.Cit.*, halaman 19.

## 6. Analisis Data

Analisis data adalah merupakan tahap yang paling penting dan menentukan dalam penulisan skripsi. Melalui proses penelitian itu diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.<sup>22</sup> Analisis data juga merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu analisis data yang tidak menggunakan angka, melainkan memberikan gambaran-gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atas temuan-temuan, dan karenanya lebih mengutamakan mutu/kualitas dari data.

### D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara defenisi-defenisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti. Uraian definisi operasional merupakan kalimat-kalimat yang disusun berdasarkan arah dan tujuan penelitian.<sup>23</sup> Definisi operasional itu antara lain:

1. Hukum perdata yang dimaksud dalam penelitian ini yakni hukum yang mengatur mengenai hubungan hukum antara hak dan kewajiban orang/badan hukum yang satu dengan orang/badan hukum yang lain di

---

<sup>22</sup> Sri Mamudji dan Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, halaman 1.

<sup>23</sup> Faisal, dkk. 2023, *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 5.

dalam pergaulan hidup masyarakat, dengan menitikberatkan pada kepentingan perseorangan/individu.<sup>24</sup>

2. Pertanggungjawaban perdata yang dimaksud dalam penelitian ini yakni kewajiban hukum untuk menanggung akibat kerugian yang ditimbulkan kepada pihak lain karena suatu perbuatan, yang utamanya bersumber dari *Wanprestasi* (ingkar janji dalam perjanjian) atau Perbuatan Melawan Hukum (PMH) (tindakan melanggar hukum dan merugikan orang lain). Tujuannya adalah pemulihan kerugian (ganti rugi) atau pemulihan keadaan semula.
3. Perbankan yang dimaksud dalam penelitian ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yakni segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
4. Bank yang dimaksud dalam penelitian ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yakni badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (baik bank konvensional maupun bank digital).

---

<sup>24</sup> P.N.H. Simanjuntak, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Djambatan, halaman 8.

5. Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yakni adalah pihak yang menggunakan jasa bank.
6. Layanan perbankan digital yang dimaksud dalam penelitian ini yakni layanan perbankan yang sepenuhnya dilakukan secara online melalui aplikasi atau website, memungkinkan nasabah bertransaksi 24/7 seperti buka rekening, transfer, bayar tagihan, hingga investasi tanpa ke cabang, dengan jenis utamanya meliputi Internet Banking, *Mobile banking*, dan fitur terintegrasi.
7. Sistem error dalam penelitian ini dimaknai sebagai kondisi terjadinya gangguan, kegagalan, atau ketidaksesuaian fungsi pada sistem elektronik yang menyebabkan transaksi tidak dapat diproses atau berjalan sebagaimana mestinya. Sistem error tersebut dapat terjadi pada perangkat lunak, perangkat keras, maupun jaringan pendukung sistem transaksi elektronik.
8. Transaksi *online*/elektronik yang dimaksud dalam penelitian ini yakni sesuai Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam konteks perbankan, transaksi elektronik merujuk pada aktivitas perbankan yang dilakukan melalui media digital, seperti aplikasi

perbankan berbasis internet, perangkat seluler, atau sistem elektronik lainnya, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa kehadiran fisik di kantor bank.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Hukum Perdata**

Hukum perdata merupakan salah satu cabang ilmu hukum yang memiliki peran krusial dalam mengatur hubungan antara individu dengan badan hukum, serta hak dan kewajiban yang melekat pada mereka. Dalam kehidupan sehari-hari, hukum perdata berfungsi sebagai pedoman dalam berbagai aspek, mulai dari perkawinan, waris, harta benda, hingga kegiatan usaha. Meskipun demikian, pemahaman yang komprehensif mengenai hukum perdata sering kali terhambat oleh kompleksitas materi yang saling berkaitan. Banyak pihak mengalami kesulitan dalam memahami keterkaitan antara konsep, prinsip, dan prosedur yang menjadi landasan penerapan hukum perdata. Pemahaman yang komprehensif mengenai hukum perdata sering kali terhambat oleh kompleksitas materi yang saling berkaitan.<sup>25</sup>

Hukum perdata merupakan hukum yang mengatur mengenai hubungan hukum antara hak dan kewajiban orang/badan hukum yang satu dengan orang/badan hukum yang lain di dalam pergaulan hidup masyarakat, dengan menitikberatkan pada kepentingan perseorangan/individu. Menurut Subekti, perkara hukum perdata dalam arti yang luas meliputi semua hukum privat materiil, yaitu segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan.

---

<sup>25</sup> Devita Aprilia, dkk. (2024). "Hukum Perdata Sebagai Penghubung Antara Perseorangan Dengan Badan Hukum". *Junral Lentera Ilmu (JLI)*, Vol. 1, No. 2, halaman 26.

Lebih lanjut menurut Subekti, perkataan perdata juga lazim dipakai sebagai lawan dari pidana. namun, ada juga yang memakai perkataan hukum sipil untuk hukum privat materiil, tetapi karena perkataan sipil itu juga lazim dipakai sebagai lawan dari militer maka lebih baik dipakai istilah hukum perdata untuk segenap peraturan hukum privat materiil. Sedangkan, perkara hukum perdata arti yang sempit dipakai sebagai lawan hukum dagang.<sup>26</sup>

Berkaitan dengan itu hukum perdata materiil dalam Hukum Eropa terdapat pula di dalam KUH Dagang (*Wetboek van Koophandel*). Isinya sejenis hukum kekayaan yang terdiri atas sebagian besar hukum perikatan (bidang perjanjian) dan sebagian kecil hukum benda. Sebagai peraturan hukum yang mempunyai kedudukan setaraf dengan perjanjian dalam KUH Perdata, maka KUH Dagang merupakan suatu *lex specialis* terhadap KUH Perdata sebagai *lex generalis*-nya. Sebagai *lex specialis* kalau dalam KUH Dagang ada ketentuan yang mengatur sesuatu yang diatur juga dalam KUH Perdata, maka ketentuan dalam KUH Dagang yang berlaku.

Mengenai sistematika ini, ada perbedaan antara sistematika KUH Perdata dan sistematika ilmu pengetahuan hukum. Perbedaan tersebut disebabkan oleh latar belakang penyusunannya. Penyusunan KUH Perdata didasarkan pada sistem individualism (kebebasan individual) sebagai pengaturan dari revolusi Prancis. Hak milik adalah sentral, dan tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun juga. Hak dan kebendaan setiap individu harus dijamin. Adapun sistematika ilmu pengetahuan

---

<sup>26</sup> P.N.H. Simanjuntak, *Op.Cit.*, halaman 8-9.

hukum didasarkan pada perkembangan siklus kehidupan manusia, yakni dari lahir, dewasa (kawin), cari harta (nafkah hidup) dan mati (pewarisan).<sup>27</sup>

Pembidangan yang dibuat para sarjana ilmu pengetahuan hukum yang berkaitan dengan orang dan keluarga dapat diatur dalam Buku I KUH Perdata, kemudian yang berkaitan dengan hukum harta kekayaan yang bersifat absolute dan hukum waris dapat ditempatkan dalam Buku II KUH Perdata, sedangkan yang berkaitan dengan hukum harta kekayaan yang bersifat relative dapat diatur dalam Buku III KUH Perdata. Selanjutnya Buku IV KUH Perdata berdiri sendiri bahkan sarajan hukum menganggapnya lebih tepat jika masalah pembuktian dan daluwarsa ini diatur tersendiri dalam hukum acara.<sup>28</sup>

Menurut Soedewi Masjchoen Sofwan, hukum perdata tertulis sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang selanjutnya disebut Hukum Perdata, merupakan hukum perdata dalam arti sempit. Sedangkan hukum perdata dalam arti luas termasuk di dalamnya Hukum Dagang. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan, bahwa:<sup>29</sup>

1. Hukum perdata dalam arti sempit meliputi seluruh peraturan-peraturan yang terdapat dalam KUH Perdata (BW), yaitu: Hukum Pribadi, Hukum Benda (Hukum Harta Kekayaan), Hukum Keluarga, Hukum Waris, Hukum Perikatan serta Hukum Pembuktian Daluwarsa.
2. Hukum perdata dalam arti luas meliputi seluruh peraturan-peraturan yang terdapat dalam KUH Perdata, KUHD beserta peraturan perundang-

---

<sup>27</sup> Rachmadi Usman, 2016, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 29.

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 9.

undangan tambahan lainnya (seperti: Hukum Agraria, Hukum Adat, Hukum Islam, Hukum Perburuhan, dan sebagainya).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa hukum perdata ini dapat berbentuk tertulis, seperti yang dimuat dan daitur dalam KUH Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) dan KUHD (*Wetboek van Koophandel*), serta peraturan perundang-undangan lainnya, dan dapat juga berbentuk tidak tertulis, seperti Hukum Adat.<sup>30</sup>

## **B. Tinjauan Umum Perbankan**

Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk dapat mengantisipasi segala perubahan dan perkembangan serta kecenderungan global sehingga tujuan nasional dapat tercapai.

<sup>31</sup>Termasuk dalam hal ini dalam dunai perbankan yang sudah masuk pada tahapan yang bukan hanya pada era konvensional melainkan pada perkembangan digitalisasi.

Menurut kamus istilah hukum Fockema Andreae yang diambil dari buku Zainal Asikin yang dimaksud dengan bank ialah: suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Berhubung dengan adanya cek yang hanya dapat diberikan kepada bankier sebagai tertarik, maka bank dalam arti luas adalah orang atau lembaga yang dalam pekerjaannya secara teratur menyediakan uang untuk pihak

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, halaman 10.

<sup>31</sup> Ismail Koto. (2023). "Perkembangan Hak Kekayaan Intelektual Komunal di Indonesia". Jurnal SANKSI (Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi), halaman 167.

ketiga. Menurut O.P. Simorangkir dalam buku Zainal Asikin, bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri ataupun dengan dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang. Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia yang diuraikan dalam buku Zainal Asikin, bank adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut Kasmir dalam buku Zainal Asikin, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank merupakan lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di Negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.<sup>32</sup>

Sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dikenal pembagian jenis bank sebagai berikut, yaitu:

- 1) Bank Sentral ialah Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 (penjelasan Pasal 23 ayat 3) yang selanjutnya diatur dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral.
- 2) Bank Tabungan ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek. Bank Tabungan juga dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk

---

<sup>32</sup> Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 25-26.

tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas/surat berharga.

- 3) Bank Pembangunan ialah bank dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas/surat berharga jangka menengah dan jangka panjang dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan jangka panjang di bidang pembangunan.
- 4) Bank-bank lainnya yang ditetapkan dengan undang-undang.<sup>33</sup>

Perbankan pada umumnya adalah kegiatan dalam menjualbelikan mata uang, surat efek dan instrument-instrumen lainnya yang dapat diperdagangkan. Penerimaan deposito untuk memudahkan penyimpanannya atau untuk mendapatkan bunga, dan/atau perbuatan, pemberian pinjaman-pinjaman dengan atau tanpa barang-barang tanggungan, penggunaan uang yang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan. Pembelian, penjualan, penukaran atau penguasaan atau penahanan alat pembayaran, instrument yang dapat diperdagangkan, atau benda lainnya yang mempunyai nilai moneter secara langsung sebagai suatu kegiatan yang teratur.<sup>34</sup>

Lebih lanjut mengenai hukum perbankan, secara umum dapat dikatakan bahwa hukum perbankan adalah hukum yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan. Tentu untuk memperoleh pengertian yang lebih mendalam mengenai pengertian hukum perbankan tidaklah cukup hanya dengan memberikan suatu rumusan yang demikian. Oleh karena itu, perlu dikemukakan beberapa pengertian hukum perbankan dari para ahli hukum perbankan.

Menurut Muhammad Djumhana dalam buku Hermansyah, hukum perbankan adalah sebagai kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, dilihat dari segi esensi, dan

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, halaman 35.

<sup>34</sup> *Ibid.*, halaman 27-28.

eksistensinya, serta hubungannya dengan bidang kehidupan yang lain. Adapun Munir Fuady merumuskan hukum perbankan adalah seperangkat kaidah hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin, dan lain-lain sumber hukum, yang mengatur masalah-masalah perbankan sebagai lembaga, dan aspek kegiatannya sehari-hari, rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh suatu bank, perilaku petugas-petugasnya, hak, kewajiban, tugas dan tanggungjawab para pihak yang tersangkut dengan bisnis perbankan, hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank, eksistensi perbankan, dan lain-lain yang berkenaan dengan dunia perbankan.<sup>35</sup> Ruang lingkup pengaturan hukum perbankan sebagai berikut:

1. Asas-asas perbankan, seperti norma, efisiensi, keefektifan, kesehatan bank, profesionalisme pelaku perbankan, maksud dan tujuan lembaga perbankan, hubungan, hak dan kewajiban bank.
2. Para pelaku bidang perbankan, seperti dewan komisaris, direksi dan karyawan, maupun pihak terafiliasi. Mengenai bentuk badan hukum pengelola, seperti PT, Persero, Perusahaan Daerah, koperasi atau perseroan terbatas. Mengenai bentuk kepemilikan, seperti milik pemerintah, swasta, patungan dengan asing atau bank asing.
3. Kaidah-kaidah perbankan yang khusus diperuntukkan untuk mengatur perlindungan kepentingan umum dari tindakan perbankan, seperti pencegahan persaingan yang tidak sehat, antitrust, perlindungan nasabah, dan lain-lain.
4. Yang menyangkut dengan struktur organisasi yang berhubungan dengan bidang perbankan, seperti eksistensi dari Dewan Moneter, Bank Sentral, dan lain-lain.
5. Yang mengarah kepada pengamanan tujuan-tujuan yang hendak dicapai oleh bisnisnya bank tersebut, seperti pengadilan, sanksi, insentif, pengawasan, *prudent banking*, dan lain-lain.<sup>36</sup>

### C. Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Perdata

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain,

---

<sup>35</sup> Hermansyah, 2014, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, halaman 39.

<sup>36</sup> Zainal Asikin. *Op.Cit.*, halaman 20.

mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian.<sup>37</sup> Perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena dilakukan dengan kesalahan dalam hukum perdata disebut sebagai perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum yang di dalamnya terdapat unsur kesalahan ini menimbulkan pertanggungjawaban perdata atau disebut juga dengan *civil liability*. Pertanggungjawaban perdata pada dasarnya memerlukan unsur kesalahan dari pelanggarnya. Pertanggungjawaban perdata mengacu pada ketentuan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa “Tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”<sup>38</sup>

Tindakan manusia baik berupa perbuatan maupun pengabaian (*omission/nalaten*) didasarkan atas kesadaran manusia untuk memilih antara melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu. Kesadaran manusia semacam itu di dalam hukum menimbulkan pengertian tentang kesalahan. Lalu, sampai sejauh mana kesalahan seseorang atas tindakan yang dilakukannya menjadi pertimbangan dalam penyelesaian sengketa hukum. Pada saat ini, telah berkembang pandangan bahwa seseorang dianggap mempunyai kesalahan kalau ia mampu bertanggungjawab. Pengertian tanggungjawab dan kesalahan ini merupakan

---

<sup>37</sup> Sedyo Prayogo. “Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian.” *Dalam Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volumen 3, Nomor 2, 2016, halaman 281.

<sup>38</sup> Theresia Olivia dan Rosa Agustina. “Pembatas Pertanggungjawaban Perdata Majikan Terhadap Kesalahan Yang Dilakukan Oleh Bawahannya Berdasarkan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia (Analisis Putusan Mahkamah Agung Republic Indonesia Nomor 1696/ K/Pdt/2012). <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-05/S57232-Theresia%20Olivia>, artikel online, diakses 16 Desember 2025, Pukul 08:21 Wib.

pengertian-pengertian yang fundamental dalam hukum. Hanya dengan pengecualian seseorang yang dapat dipertanggungjawabkan dinyatakan tidak mempunyai kesalahan.<sup>39</sup>

Pertanggungjawaban perdata dapat dimintakan atau dibebankan kepada orang lain apalagi orang tersebut telah memberikan kerugian bagi orang lain. Kerugian itu mencakup baik kerugian materiil maupun kerugian immaterial. Tidak ada pengaturan yang secara tegas mengatur kerugian materiil dalam perbuatan melawan hukum sehingga dapat dikatakan bahwa pembayaran ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum dapat mengikuti ketentuan dalam Pasal 1246 KUH Perdata yang mengatur mengenai ganti rugi dalam wanprestasi.

Kerugian materiil tersebut terdiri dari kerugian yang secara nyata diderita oleh korban dan keuntungan yang sedianya dapat diperoleh apabila tidak terjadi perbuatan melawan hukum yang bersangkutan. Dengan adanya penggantian kerugian tersebut diharapkan agar sedemikian rupa keadaan yang diderita korban dapat dikembalikan seperti sebelum perbuatan melawan hukum terjadi. Sedangkan pengaturan mengenai kerugian immaterial dapat dilihat dalam Pasal 1372 KUH Perdata mengenai penghinaan. Dikatakan bahwa dengan penggantian kerugian immaterial, sedapat mungkin kondisi yang ada dapat dikembalikan seperti semula, yaitu selain ganti rugi yang berbentuk uang, juga pemulihan nama baik dan kehormatannya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Peter Mahmud Marzuki. *Op.Cit.*, halaman 218-219.

<sup>40</sup> Theresia Olivia dan Rosa Agustina. *Loc.Cit.*

Pada pokoknya seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban perdata karena 2 (dua) hal, yaitu karena adanya Wanprestasi atau karena adanya Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan orang tersebut. Wanprestasi adalah suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata, berbunyi: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Sedangkan Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

Perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada awalnya memang mengandung pengertian yang sempit sebagai pengaruh dari ajaran *legisme*. Pengertian yang dianut adalah bahwa perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum menurut undang-undang. Dengan kata lain bahwa perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) sama dengan perbuatan melawan undang-undang (*onwetmatigedaad*). Fakta bahwa seseorang telah melakukan pelanggaran terhadap suatu kaidah hukum dapat menjadi faktor pertimbangan untuk menilai apakah perbuatan yang menimbulkan kerugian tadi sesuai atau tidak dengan kepatutan yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Sedyo Prayogo. *Loc. Cit.*

Pertanggungjawaban perdata dalam penelitian ini dipahami sebagai suatu konsep hukum yang mengatur kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat hukum berupa pemenuhan prestasi atau penggantian kerugian apabila timbul kerugian pada pihak lain dalam suatu hubungan hukum keperdataan. Dalam hukum perdata, pertanggungjawaban pada dasarnya berkaitan dengan adanya hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban antara para pihak, baik yang bersumber dari perjanjian maupun yang ditentukan oleh undang-undang.

Secara umum, pertanggungjawaban perdata lahir ketika terdapat kerugian yang dialami oleh salah satu pihak dan kerugian tersebut memiliki hubungan dengan pelaksanaan atau tidak dilaksanakannya suatu kewajiban hukum. Pertanggungjawaban ini tidak serta-merta muncul, melainkan memerlukan adanya dasar hukum yang menghubungkan perbuatan atau peristiwa tertentu dengan timbulnya kewajiban untuk memberikan pemulihan, baik dalam bentuk pemenuhan prestasi, ganti rugi, maupun bentuk tanggung jawab perdata lainnya sebagaimana dikenal dalam sistem hukum perdata. Dalam konteks hubungan hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa, pertanggungjawaban perdata juga berkaitan dengan pembagian risiko hukum atas pelaksanaan suatu layanan. Oleh karena itu, konsep pertanggungjawaban perdata dalam penelitian ini diletakkan sebagai kerangka pemahaman umum untuk menilai bagaimana hukum perdata mengatur tanggung jawab para pihak ketika terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian dalam suatu hubungan keperdataan (termasuk pada konteks pelaksanaan transaksi layanan digital perbankan).

#### D. Tinjauan Umum *E-Commerce (Daring)*/Transaksi Digital

Perkembangan zaman dari waktu ke waktu telah menjadikan dunia semakin modern. Seiring perkembangan tersebut, kejahatan dalam kehidupan manusia senantiasa berkembang dan seiring dengan tumbuh kembangnya manusia yang mana merupakan persoalan yang dialami manusia dari waktu ke waktu. Semakin modern peradaban manusia semakin besar pula potensi kejahatan itu terjadi, jika manusia tersebut tidak mempunyai landasan yang kuat untuk mencegah terjadinya kejahatan. Pada akhir abad ke-20 terjadi adanya suatu perkembangan kehidupan ditingkat nasional maupun internasional yang berkembang dengan pesat, terutama dibidang-bidang informasi, telekomunikasi, transportasi, perekonomian, hukum pada umumnya dan pemberian perlindungan hukum yang semakin efektif terhadap hak-hak atas kekayaan intelektual (*intellectual property right*).<sup>42</sup>

Perkembangan teknologi memang tidak dapat dibatasi, oleh karena itu sikap bijak dalam penyesuaian atas perkembangan tersebut sangat dibutuhkan.<sup>43</sup> Hal ini tidak terlepas pada penggunaan teknologi yang menggunakan transaksi elektronik/digital yang sering disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan perjanjian melalui *online contract* yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Perbedaannya hanya terletak pada media dalam membuat perjanjian tersebut. Walaupun dalam beberapa jenis *online contract* tertentu objek perikatannya hanya dapat diwujudkan dalam media elektronik, sebab objek perikatannya berupa muatan digital, seperti jasa untuk mengakses internet.

---

<sup>42</sup> Salwa Shafira, dkk. *Loc.Cit.*

<sup>43</sup> Ismail Koto. (2020). "Diskursus Kebenaran Berita Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers dan Kode Etik Jurnalistik". *Jurnal Ilmu Hukum DE LEGA LATA*, Vol. 5, No. 2, halaman 2.

Perjanjian jenis ini lebih sering menggunakan fasilitas EDI (*Electronic Data Interchange*), yaitu suatu mekanisme pertukaran data secara elektronik yang umumnya berupa informasi bisnis yang rutin di antara beberapa computer dalam suatu susunan jaringan computer yang dapat mengelolanya. Data tersebut dibentuk menggunakan aturan standar sehingga dapat dilaksanakan langsung oleh komputer penerima.<sup>44</sup>

Pemanfaatan Teknologi Informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.

Saat ini telah lahir suatu rezim hukum baru yang dikenal dengan hukum siber atau hukum telematika. Hukum siber atau *cyber law*, secara internasional digunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Demikian pula, hukum telematika yang merupakan perwujudan dari konvergensi hukum telekomunikasi, hukum media, dan hukum informatika. Istilah lain yang juga digunakan adalah hukum teknologi informasi

---

<sup>44</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. *Hukum Bisnis: Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*. Bandung: PT. Refika Aditama, halaman 223.

(*law of information technology*), hukum dunia maya (*virtual world law*), dan hukum mayantara.

Istilah-istilah tersebut lahir mengingat kegiatan yang dilakukan melalui jaringan sistem komputer dan sistem komunikasi baik dalam lingkup lokal maupun global (Internet) dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis sistem komputer yang merupakan sistem elektronik yang dapat dilihat secara virtual. Permasalahan hukum yang seringkali dihadapi adalah ketika terkait dengan penyampaian informasi, komunikasi, dan/atau transaksi secara elektronik, khususnya dalam hal pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik.<sup>45</sup>

Menurut David Baum dalam Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, Transaksi *Online (e-commerce)* adalah suatu rangkaian dinamika teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi dan pertukaran barang, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Selanjutnya menurut Julian Ding, *e-commerce* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa dan peralihan hak. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) di manakehadiran para pihak secara fisik tidak diperlukan.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

<sup>46</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 222.

Pada konsepnya transaksi elektronik (*online*) merupakan transaksi antara dua pihak atau lebih yang dilakukan melalui media elektronik untuk memperdagangkan barang atau jasa dapat disebut *e-commerce*. Sehingga, sesuai pengertian tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam *e-commerce*, yaitu:

1. Terjadinya transaksi antara dua pihak atau lebih.
2. Transaksi tersebut dilakukan melalui media elektronik.
3. Bertujuan untuk memperdagangkan barang atau jasa.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *e-commerce* (transaksi *online*) adalah suatu aktifitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik mereka berkomunikasi melalui media internet.<sup>47</sup>

Berdasarkan uraian di atas, *e-commerce* atau transaksi elektronik dalam penelitian ini dipahami sebagai setiap perbuatan hukum para pihak yang menggunakan sistem elektronik sebagai sarana utama transaksi. Transaksi tersebut mencakup proses pengiriman, penerimaan, pengolahan, dan penyimpanan informasi atau data elektronik yang digunakan untuk melakukan aktivitas keperdataan, termasuk dalam bidang jasa keuangan dan perbankan. Dalam konteks perbankan, transaksi elektronik merujuk pada aktivitas perbankan yang dilakukan melalui media digital, seperti aplikasi perbankan berbasis internet, perangkat seluler, atau sistem elektronik lainnya, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa kehadiran fisik di kantor bank.

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, halaman 222-223.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Ketentuan Hukum Perdata Mengatur Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Pihak Bank dalam Transaksi Digital

Perkembangan teknologi informasi telah membentuk suatu tatanan masyarakat dunia baru yang tidak lagi terhalang oleh batas-batas teritorial. Jarak geografis menjadi relatif, sesuatu yang sebelumnya terasa jauh kini menjadi dekat, bahkan hal-hal yang dahulu bersifat imajiner telah bertransformasi menjadi realitas konkret.<sup>48</sup> Termasuk dalam melakukan transaksi saat ini tidak hanya terjadi secara konvensional saling bertemu, akan tetapi juga dapat dilakukan dengan media elektronik termasuk pada media jasa layanan digital yang disediakan oleh pihak perbankan.

Pada konteks ini mengetahui untuk ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital, maka tentu perlu dilihat darisisi regulasi hukum yang berlaku hal ini sesuai dengan ketentuan asas legalitas. Salah satu aspek penting dari *the rule of law* adalah adanya asas legalitas. Asas legalitas merupakan jaminan bagi setiap orang (termasuk untuk mengatur hubungan antara nasabah dan pihak bank), bahkan akan diperlukan sama dalam kasus yang sama, termasuk adanya kesempatan yang sama untuk menggunakan hak-hak sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Ismail Koto. (2021). "Cyber Crime According to the ITE Law". IJRS: International Journal Reglement & Society, Vol. 2, No. 2, halaman 105.

<sup>49</sup> Ismail Koto dan Faisal. 2022. *Hukum Perlindungan Saksi dan Korban*. Medan: UMSU Press, halaman 73.

Melihat hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital pada dasarnya merupakan hubungan hukum keperdataan yang lahir dari suatu perjanjian. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan hukum tersebut terbentuk karena adanya kesepakatan antara bank sebagai penyedia jasa perbankan dan nasabah sebagai pengguna layanan, baik yang dinyatakan secara tertulis maupun yang melekat dalam penggunaan layanan perbankan digital. Ketentuan umum mengenai perjanjian sebagaimana diatur dalam KUH Perdata menjadi dasar utama yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang mengikatkan diri di dalamnya.

Seiring berkembangnya zaman dan pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, informasi dan proses globalisasi telah memberikan pengaruh yang besar terhadap nilai etika bisnis yang berkembang di Indonesia. Penerapan etika bisnis sangat penting terutama dalam menghadapi era pasar bebas dimana perusahaan Indonesia harus dapat bersaing dengan kekuatan perusahaan asing yang biasanya mempunyai kemampuan yang lebih terutama mengenai sumber daya manusia, manajemen, modal dan teknologi.<sup>50</sup>

Era Globalisasi informasi yang didukung dengan kemajuan pola pikir masyarakat khususnya di Indonesia sekarang ini berkembang pesat, menyebabkan perilaku konsumen mengalami perubahan lebih mengedepankan kemudahan di segala aspek kehidupan. Keberadaan lembaga perbankan yang sudah berlangsung lama hingga saat ini memiliki kontribusi besar terhadap berjalannya roda

---

<sup>50</sup> Melinda Arsyad, dkk. (2023). "Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile banking*". Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS), Vol. 1, No. 2, halaman 332.

perekonomian di Indonesia. Berbagai produk perbankan yang telah dikembangkan menunjukkan bahwa lembaga perbankan harus mampu mengikuti dan menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem pelayanannya. Seiring dengan perkembangan zaman, bank berusaha memperluas jaringan dengan memberikan beberapa kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank, antara lain:

1. Transaksi lewat pesan singkat (*SMS Banking*). *SMS Banking* merupakan salah satu fitur yang disediakan bank untuk nasabah melalui pesan singkat (SMS), pesan singkat (SMS) ini mestinya digunakan untuk mengakses akun dari bank dengan mengirimkan perintah-perintah yang sudah ditentukan oleh bank;
2. Transaksi lewat pesawat telepon (*Phone Banking*), *Phone Banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi melalui telepon;
3. Transaksi lewat ponsel pintar atau smartphone (ponsel yang meliputi fungsi canggih di luar kemampuan panggilan telepon dan mengirim pesan singkat) atau *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti ponsel pintar (*smartphone*).
4. Transaksi lewat internet (*Electronic Banking*). *Electronic Banking* adalah suatu aktivitas perbankan, dimana aktivitas tersebut dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, halaman 333.

Transaksi-transaksi perbankan sebagaimana diuraikan di atas termasuk bagian dari transaksi digital perbankan yang sebelumnya baru dapat lahir jika antara nasabah dan pihak bank saling mengikatkan diri yang tentu hal itu diatur oleh ketentuan hukum yang ada. Berkaitan dengan mengetahui ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital, tentunya harus diketahui dulu aspek hukum yang melandasi terbentuknya hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank tersebut.

Maksud dari aspek hukum disini yakni memandang sesuatu berdasarkan sudut pandang kajian hukum yang berlaku di suatu Negara. Pada Negara demokrasi yang berdasarkan hukum (Negara hukum demokratis) terkandung pengertian bahwa kekuasaan dibatasi oleh hukum dan sekaligus pula menyatakan bahwa hukum adalah supreme dibanding semua alat kekuasaan yang ada. Dengan kata lain, Negara menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaannya dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan di bawah kekuasaan hukum.

berkaitan dengan perbankan di Indonesia tidak terlepas dari landasan bernegara di Indonesia yang menyebut dirinya sebagai Negara yang berdasar atas hukum, sebuah *rechtstaat*. Hal itu dinyatakan dalam UUD 1945. Dengan demikian maka mekanisme kehidupan perorangan, masyarakat dan Negara diatur oleh hukum (tertulis maupun tidak tertulis). Artinya baik anggota masyarakat maupun pemerintah wajib mematuhi hukum tersebut. Selain itu juga mengandung makna setiap warga Negara mempunyai kedudukan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada

kecualinya seperti yang tercantum dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945.<sup>52</sup> Oleh karena itu tentu di Indonesia segala sesuatu perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum harus dikaji berdasarkan aspek hukum yang berlaku. Aspek hukum tersebut mempunyai suatu landasan kajian yaitu berdasarkan sumber-sumber hukum yang diakui di suatu Negara dalam hal ini Indonesia.

Sumber hukum merupakan segala sesuatu yang menimbulkan aturan-aturan yang mengikat dan mamaksan, sehingga apabila aturan-aturan itu dilanggar akan menimbulkan sanksi yang tegas dan nyata bagi pelanggarnya. Yang dimaksud dengan segala sesuatu adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap timbulnya hukum, faktor-faktor yang merupakan sumber kekuatan berlakunya hukum secara formal artinya dari mana hukum itu dapat ditemukan, dari mana asal mulanya hukum, di mana hukum dapat dicari atau hakim menemukan hukum, sehingga dasar putusannya dapat diketahui bahwa suatu peraturan tertentu mempunyai kekuatan mengikat atau berlaku dan lain sebagainya. Maka dari itu menurut Sudikno sumber hukum itu sendiri digunakan dalam beberapa arti seperti:

1. Sebagai asas hukum, sebagai sesuatu yang merupakan permulaan hukum.
2. Menunjukkan hukum terdahulu yang memberi bahan-bahan kepada hukum yang sekarang berlaku.
3. Sebagai sumber berlakunya, yang memberi kekuatan, berlaku secara formal kepada peraturan hukum (penguasa, masyarakat).
4. Sebagai sumber dari mana dapat mengenal hukum.
5. Sebagai sumber terjadinya hukum sumber yang menimbulkan hukum.<sup>53</sup>

Aspek hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengkualifikasikan oleh hukum ini, maka

---

<sup>52</sup> Eka N.A.M. Sihombing. 2018. *Pembentukan Peraturan Daerah Partisipatif*. Malang: Intelligensia Media, halaman 11-12.

<sup>53</sup> Soeroso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 117-118.

menjadilah hubungan-hubungan itu hubungan hukum. Di sini kembali dijumpai keadaan yang sama seperti pada uraian terdahulu mengenai kaitan antara dunia kenyataan dengan dunia hukum (*Das sollen* dan *Das Sein*). Agar terjadi hubungan hukum diperlukan pihak-pihak yang melakukan hal itu yang disebut sebagai subjek hukum, sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut objek hukum. Ketiga hal tersebut, yaitu subjek hukum, hubungan hukum dan objek hukum dinamakan kategori-kategori hukum atau pengertian-pengertian yang bersifat dasar dari hukum. Disebut sebagai demikian, oleh karena tidak mungkin ada suatu tatanan hukum tanpa subjek hukum dan seterusnya itu.

Pemberian kualifikasi oleh hukum terhadap hubungan-hubungan antara anggota-anggota masyarakat, sehingga hubungan-hubungan yang nyata itu berubah sifatnya menjadi hubungan hukum, serta merta menimbulkan suatu pertalian tertentu antara subjek-subjek yang melakukan hubungan tersebut. Pertalian ini berupa kewenangan yang ada pada subjek-subjek hukum sebagai kelanjutan dari terjadinya hubungan hukum itu. Kewenangan tersebut bisa disebut sebagai hak.<sup>54</sup>

Atas dasar itu maka memang hubungan hukum yang terbentuk antara nasabah dan pihak bank tidak terlepas dari ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia saat ini. Hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital pada dasarnya merupakan hubungan hukum perdata yang bersumber dari perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Keabsahan hubungan

---

<sup>54</sup> Satjipto Rahardjo. 2012. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 40.

hukum tersebut tunduk pada syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam konteks transaksi digital perbankan, kesepakatan tersebut umumnya lahir melalui persetujuan atas syarat dan ketentuan layanan perbankan elektronik yang disediakan oleh bank.

Sehingga memang hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank tidak terlepas dari kesepakatan perjanjian yang dibentuk untuk melandasi adanya aktivitas perbankan termasuk dalam realisasi pelaksanaan transaksi digital. Terkait hal itu Mariam Daruz Badruzaman berpendapat tentang perjanjian yang diambil dari Pasal 1313 KUH Perdata, yakni suatu persetujuan adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih. Menurut Mariam Darus Badruzaman, definisi yang di dalam ketentuan tersebut adalah tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal janji kawin, yaitu perbuatan di dalam hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga. Namun, istimewa sifatnya karena dikuasi oleh ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga hukum ke III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan.<sup>55</sup>

Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan andaikata dibuat tertulis, maka perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan. Untuk beberapa perjanjian undang

---

<sup>55</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 38.

menentukan bentuk tertentu, apabila bentuk itu tidak dituruti, perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian, bentuk tertulis tadi tidaklah hanya semata-mata merupakan alat pembuktian saja tetapi merupakan syarat adanya (*bestaanwaarde*) perjanjian.<sup>56</sup> Tentu syarat-syarat dari pelaksanaan perjanjian tadi harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku atau sesuai peraturan perundang-undangan. Hal tersebut berguna agar terciptanya fungsi hukum khususnya hukum keperdataan di lingkungan masyarakat. Atas dasar itu diberlakukanlah oleh Hukum Keperdataan Indonesia syarat-syarat dalam membuat suatu perjanjian yang dikatakan sah dan mempunyai kekuatan hukum atas perjanjian tersebut.

Suatu perjanjian dapat dikatakan suatu perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu, sehingga perjanjian itu dapat dilakukan dan diberi akibat hukum (*legally concluded contract*). Berdasarkan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerduta.<sup>57</sup> Perjanjian identik dengan kesepakatan. Pengertian sepakat dilukiskan sebagai persyaratan kehendak yang disetujui (*overeenstemende wilsverklaring*) antara pihak-pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran (*accetatif*). Selalu dipertanyakan saat-saat terjadinya perjanjian antara pihak-pihak.<sup>58</sup> Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, syarat sahnya suatu perjanjian adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

---

<sup>56</sup> *Ibid.*

<sup>57</sup> Sujana Donandi S. (2016). "Penyelesaian *Wanprestasi* Pada Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Hak Tanggungan Oleh Koperasi". *Jurnal Problematika Hukum Fakultas Hukum Universitas Presiden*, Vol. 2, No. 1, halaman 26.

<sup>58</sup> *Ibid.*, halaman 39.

Hal ini dimaksudkan, bahwa para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian, harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu. Kata sepakat tidak sah apabila kata sepakat itu diberikan karena kekhilafan, paksaan atau penipuan (Pasal 1321 KUH Perdata).

## 2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Pada dasarnya, setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap (Pasal 1329 KUH Perdata). Menurut Pasal 1330 KUH Perdata, mereka yang tidak cakap membuat suatu perjanjian adalah orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh dibawah pengampuan dan orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, serta semua orang kepada isap undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Akibat hukum dari ketidakcakapan ini adalah perjanjian yang telah dibuat dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim.

## 3. Adanya hal tertentu

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut obyek perjanjian ahrus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu dikemudian hari dapat ditentukan atau dihitung. Menurut ketentuan Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian.

Selanjutnya menurut Pasal 1334 ayat (1) KUH Perdata, barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian.

#### 4. Adanya suatu sebab yang halal

Adanya suatu sebab yang halal ini adlaah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang (Pasal 1337 KUH Perdata). Dengan demikian, undang-undang tidak memperdulikan hal yang menjadi sebab orang mengadakan suatu perjanjian. Yang diperhatikan oleh undang-undang adalah isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai. Menurut Pasal 1335 KUH Perdata, suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.<sup>59</sup>

Pada konteks hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank, dilihat dari Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Ketentuan ini menempatkan perjanjian layanan perbankan digital sebagai dasar yang mengikat antara bank dan nasabah, sehingga hak dan kewajiban para pihak harus dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian tersebut. Pelaksanaan perjanjian juga wajib dilakukan dengan itikad baik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengharuskan para pihak menjalankan perjanjian secara jujur dan wajar.

Dilihat dari sisi hukum perbankan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur kedudukan bank dan nasabah dalam hubungan hukum

---

<sup>59</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 334-335.

jasa keuangan. Pasal 1 angka 1 dan angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menegaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, sedangkan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Ketentuan ini menegaskan adanya hubungan hukum antara bank dan nasabah sebagai pengguna jasa, yang dalam praktiknya diwujudkan melalui perjanjian pembukaan rekening dan penggunaan layanan perbankan, termasuk layanan digital.

Badan sebagai badan hukum memperjelas kedudukannya untuk membentuk suatu hubungan hukum kepada para nasabahnya. Menurut Meijers, badan hukum adalah meliputi sesuatu yang menjadi pendukung hak dan kewajiban. Badan hukum itu merupakan suatu realitas, konkret, riil, walaupun tidak bisa diraba, bukan khayal, atau merupakan suatu *juridische realiteit* (kenyataan yuridis). Logemann, menyebut badan hukum sebagai suatu personifikasi atau perwujudan (*bestendigheid*) dan kewajiban. Sementara itu, E. Utrecht, menyatakan badan hukum adalah badan yang menurut hukum berkuasa (berwenang) menjadi pendukung hak.

Selanjutnya dijelaskan bahwa badan hukum itu adalah setiap pendukung hak yang tidak berjiwa, atau lebih tepat yang bukan manusia. sedangkan R. Subekti mengatakan badan hukum pada pokoknya adalah suatu badan atau perkumpulan yang dapat memiliki hak-hak dan melakukan perbuatan seperti seorang manusia, serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat atau menggugat di depan hakim. Pendapat hampir senada juga dikemukakan oleh R. Rochmat Soemitro, yang

mengatakan bahwa badan hukum (*rechtspersoon*) merupakan suatu badan yang dapat mempunyai harta, hak serta kewajiban seperti orang pribadi.<sup>60</sup>

Sri Soedewi Machsun Sofwan menjelaskan, bahwa manusia adalah badan pribadi (manusia tunggal). Selain dari manusia tunggal, dapat juga oleh hukum diberikan kedudukan sebagai badan pribadi kepada wujud lain yang disebut badan hukum, yaitu kumpulan dari orang-orang yang secara bersama-sama mendirikan suatu badan (baik perhimpunan orang maupun perkumpulan harta kekayaan), yang ditedirikan untuk tujuan tertentu, seperti yayasan. Di samping itu, Wirjono Prodjodikoro juga mengemukakan penertian suatu badan hukum, yaitu badan di samping manusia perseorangan yang dianggap dapat bertindak dalam hukum dan yang mempunyai hak-hak, kewajiban-kewajiban dan perhubungan hukum terhadap orang lain atau badan lain.<sup>61</sup>

Selanjutnya selain dari sisi KUH Perdata maupun Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, karena ini berhubungan dengan transaksi digital, maka Hubungan hukum dalam transaksi digital juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Pasal 1 angka 2 mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para

---

<sup>60</sup> Mulhadi. 2017. *Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Badan Usaha di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 86.

<sup>61</sup> *Ibid.*, halaman 86-87.

pihak. Dengan demikian, transaksi perbankan digital yang dilakukan melalui sistem elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah dan menimbulkan hubungan hukum yang mengikat secara perdata.

Selain itu, Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik tersebut. Dalam konteks perbankan digital, bank berkedudukan sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, sehingga kewajiban hukum tersebut melekat dalam hubungan hukum dengan nasabah sebagai pengguna sistem. Ketentuan ini mempertegas bahwa hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam transaksi digital tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga dibebani kewajiban normatif berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Atas dasar itu, ketentuan hukum perdata yang mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital bersumber pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1313, Pasal 1320, dan Pasal 1338, serta diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Seluruh ketentuan tersebut membentuk dasar hukum bahwa hubungan bank dan nasabah dalam transaksi digital adalah hubungan hukum perdata yang sah, mengikat, dan menimbulkan hak serta kewajiban bagi para pihak.

## **B. Sistem Error dalam Transaksi Perbankan Digital Dapat Dikategorikan Wanprestasi Atau *Force majeure* Menurut Hukum Perdata**

Pengaturan *mobile banking* secara internal tercantum di Undang-Undang Perbankan, yang berlaku spesifik memperbolehkan *mobile banking* serta juga penggunaan alat elektronik lainnya didalam perbankan di Indonesia yang berdasar pada Undang-Undang Perbankan berbunyi “Bank dapat memenuhi usaha lain yang digunakan oleh bank selama tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini serta juga dengan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku”.

Terlambat menginformasikan transaksi layanan *mobile banking* melanggar hak nasabah yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, dimana bank menawarkan layanan *mobile banking* terbaik serta juga pelanggan yang seharusnya menggunakan layanan *mobile banking* dapat menerima layanan terbaik salah satunya yaitu dana nasabah. Akan tetapi, pihak bank gagal membagikan kenyamanan serta juga keamanan kepada nasabah saat memakai layanan *mobile banking*. Dalam hal ini dibuktikan keadaan nasabah dirugikan dengan terlambatnya informasi transaksi pembayaran layanan *mobile banking*, karena pada saat transaksi terjadi tagihan nasabah sebanyak 2 (dua) kali yang seharusnya disebabkan oleh kesalahan pada sistem bank. Sehingga dapat dikatakan, perbankan dari layanan *mobile banking* tidak memberikan keamanan maupun kenyamanan bagi nasabah yang seharusnya memakai *mobile banking*.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Wandya Putri Cahyani dan Waluyo. (2025). “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Sistem *Mobile banking*”. Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4, halaman 3-4.

Sistem error dalam transaksi perbankan digital pada dasarnya merupakan gangguan, kegagalan, atau ketidaksesuaian fungsi sistem elektronik yang menyebabkan transaksi tidak dapat diproses sebagaimana mestinya. Bentuk-bentuknya dapat berupa saldo terpotong namun transaksi tidak berhasil, kegagalan pengiriman dana meskipun instruksi telah dilakukan, keterlambatan pemrosesan transfer, kegagalan pembayaran tagihan, atau tidak dapat diaksesnya layanan perbankan digital akibat gangguan sistem internal. Dalam konteks hukum, sistem error ini berkaitan dengan kegagalan pelaksanaan kewajiban bank dalam menyediakan layanan transaksi digital yang andal dan berfungsi sebagaimana diperjanjikan dengan nasabah.

Transaksi perbankan digital atau Transfer dana secara elektronik merupakan transfer dana di mana 1 (Satu) atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (secara fisik) lalu diganti dengan menggunakan teknik elektronik. Bagian-bagian dalam transfer dana yang dahulunya memakai *paper based*, tetapi kemudian diganti dengan sistem elektronik, antara lain:<sup>63</sup>

1. Pengiriman pesan elektronik di antara bank pengirim dan bank penerima.
2. Data-data penting yang dahulunya dibuat dengan *paper based* diganti dengan sistem data yang terekam dengan mesin.
3. Penggunaan data, terminology, dan dokumentasi pengiriman yang standar.
4. Pembuatan instruksi transfer dengan computer.
5. Menciptakan sistem elektronik baru yang tidak sekadar menggantikan sistem lama yang berdasarkan *paper based*.

---

<sup>63</sup> Munir Fuady. *Op.Cit.*, halaman 416.

Pengiriman uang via elektronik (seperti lewat computer atau internet) atau lewat telepon akan tidak mempunyai bukti tertulis sama sekali. Hal ini tentu akan rentan terhadap timbulnya kerawanan-kerawanan dan timbul *disputes* di kemudian hari di samping dapat terjadi pula penipuan/pemalsuan. Karena itu, biasanya bank (lembaga keuangan lainnya) yang menggunakan teknik ini akan menggunakan sistem konfirmasi tertulis yang dilakukan segera setelah dilakukan transfer. Di samping itu, tersedia pula beberapa model pengamanan yang lain, seperti pemberian contoh tanda tangan, penentuan terhadap apa yang disebut dengan istilah *test key*, dan lain-lain.<sup>64</sup>

Terhadap rangka melihat fenomena sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan wanprestasi atau *force majeure*, perlu diurai terlebih dahulu berkaitan dengan konsep wanprestasi dan *force majeure*. Dalam hukum perdata, wanprestasi diatur dalam Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUH Perdata, yang pada prinsipnya menyatakan bahwa debitur dianggap lalai apabila tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan, dan atas kelalaian tersebut dapat dimintakan penggantian biaya, kerugian, dan bunga. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan prestasi, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Dalam hubungan bank dan nasabah, penyediaan layanan transaksi digital yang dapat diakses dan berfungsi dengan baik merupakan bagian dari prestasi yang harus dipenuhi oleh bank.

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, halaman 417.

Pasal 1238 KUH Perdata menyebutkan: “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”. Selanjutnya masih berkaitan dengan wanprestasi Pasal 1243 KUH Perdata menyebutkan:

Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Dengan demikian, wanprestasi adalah suatu keadaan di mana seseorang debitur (berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian. Wanprestasi (lalai/alpa) dapat timbul karena:

1. Kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri.
2. Adanya keadaan memaksa (*ivermacht*).<sup>65</sup>

Suatu wanprestasi, pada umumnya baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Apabila dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan/menegur debtiur agar ia memenuhi

---

<sup>65</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 339-340.

kewajibannya.<sup>66</sup> Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan 2 (dua) kemungkinan alasan, yaitu:

1. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian;
2. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, artinya di luar kemampuan debitur, dengan kata lain wanprestasi terjadi karena:
  - a. Debitur yang sama sekali tidak memenuhi perikatan;
  - b. Debitur terlambat memenuhi perikatan;
  - c. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.<sup>67</sup>

Penentuan sistem error dalam transaksi perbankan digital termasuk dalam wanprestasi atau *force majeure* tidak lain bertujuan untuk melindungi kedua belah pihak yakni pihak nasabah dan juga pihak bank, sehingga pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah menjadi jelas. Tujuan perlindungan adalah memberikan rasa aman bagi korban. Rasa aman adalah bebas dari bahaya, bebas dari ganggana, tenteram, tidak merasa takut atau khawatir terhadap suatu hal.<sup>68</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah: “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”. Sedangkan Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, perlindungan adalah: “Upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi”.<sup>69</sup>

Dikaitkan dengan transaksi perbankan digital, terlihat dari sisi lahirnya perbankan bergerak (*Mobile banking*). *Mobile banking* dikatakan telah menjadi

---

<sup>66</sup> *Ibid.*, halaman 340.

<sup>67</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 43.

<sup>68</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. *Op.Cit.*, halaman 260.

<sup>69</sup> *Ibid.*, halaman 262.

cara pemasaran jasa perbankan yang baru dan dapat berperan sebagai *customer relationship management* (CRM) bagi perusahaan jasa keuangan. *Customer relationship management* (CRM) adalah suatu strategi terintegrasi ke dalam budaya perusahaan dan dengan perjalanan waktu selalu diasah dan diperbaiki sesuai kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Hal ini terjadi karena di pasaran ponsel sudah sangat banyak digunakan oleh konsumen, ponsel membuat perusahaan lebih mudah berkomunikasi dengan target pasar dan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen dalam hal ini jasa perbankan sebagai penyedia jasa *Mobile banking*. *Mobile banking* dapat meningkatkan kualitas layanan karena konsumen dapat melakukan transaksi dengan nyaman dimanapun dan kapanpun asalkan ada sambungan nirkabel.<sup>70</sup>

Karakteristik dalam transaksi perbankan digital inilah nantinya yang akan dinilai untuk melihat ketika terjadi system error dalam transaksi merupakan bagian dari wanprestasi dari pihak perbankan atau mungkin dikategorikan sebagai *force majeure*. Setelah mengurai tentang konsep wanprestasi di atas selanjutnya dapat diuraikan tentang konsep *force majeure*.

Adapun *force majeure* atau keadaan memaksa dalam hukum perdata merujuk pada suatu peristiwa yang terjadi di luar kekuasaan para pihak, tidak dapat diperkirakan sebelumnya, serta tidak dapat dihindari meskipun telah dilakukan upaya maksimal. Konsep ini secara umum berkaitan dengan Pasal 1244 KUH Perdata yang menyebutkan:

Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau

---

<sup>70</sup> Melinda Arsyad, dkk. *Op.Cit.*, halaman 333.

tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.

Pada pasal selanjutnya yakni Pasal 1245 KUH Perdata yang menyatakan bahwa debitur tidak diwajibkan mengganti kerugian apabila dapat membuktikan bahwa tidak dipenuhinya perikatan disebabkan oleh suatu hal yang tidak terduga dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Contoh *force majeure* antara lain bencana alam, perang, kebakaran besar, atau gangguan eksternal yang berada di luar kendali para pihak.

Dikaitkan dengan sistem error dalam transaksi perbankan digital, gangguan sistem yang bersumber dari kelemahan perangkat lunak, kegagalan server internal, kurangnya pemeliharaan sistem, atau ketidaksiapan infrastruktur teknologi pada umumnya tidak memenuhi unsur *force majeure*. Hal tersebut karena sistem perbankan digital berada dalam penguasaan dan pengendalian bank sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, sehingga risiko operasional atas berfungsinya sistem tersebut secara hukum melekat pada bank. Kewajiban untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menunjukkan bahwa kegagalan sistem internal tidak dapat serta-merta dikategorikan sebagai keadaan memaksa.

Dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 3 menjelaskan “Hak untuk memperoleh informasi yang seharusnya benar, jelas serta juga jujur tentang syarat serta juga jaminan barang ataupun jasa.” Pasal ini adalah bentuk perlindungan terhadap penindasan. Akan tetapi, keterlambatan

informasi mengenai gagal transaksi layanan *mobile banking* harus terus berlanjut. Sehingga membuktikan dengan adanya perlindungan preventif ini sangat diperlukan pada perlindungan hukum bagi nasabah yang sedang terjadi kerugian karena keterlambatan pemberitahuan gagal transaksi pada layanan *mobile banking*. Perlindungan hukum untuk nasabah yang sedang terjadi kerugian karena keterlambatan pemberitahuan kegagalan transaksi dapat dilakukan melalui peraturan perundang-undangan, pelatihan serta juga pengawasan oleh pemerintah.<sup>71</sup>

Tentu pada konsep akibat hukum jika melakukan perbuatan yang dilarang untuk bertransaksi elektronik (termasuk transaksi perbankan digital) yang mana pelanggaran dalam hal tersebut akan dikenakan sanksi perdata ataupun sanksi pidana. Padahal Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan salah satu aturan yang dinilai bisa mengatur mengenai permasalahan hukum pada sistem *mobile banking* karena sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi saat ini.<sup>72</sup>

Nasabah bank merupakan konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu pertama, hubungan antara bank (debitur) dan nasabah penyimpan dana (kreditur), berupa

---

<sup>71</sup> Wandya Putri Cahyani dan Waluyo. *Op.Cit.*, halaman 4.

<sup>72</sup> *Ibid.*

perjanjian penanaman dana dan kedua hubungan hukum antara bank (kreditur) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah). Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya.<sup>73</sup>

Pada perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) subyek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen adalah “setiap orang setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan pelaku usaha adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>74</sup> (sesuai Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Konsumen). Pelaku usaha dalam hal ini adalah pihak perbankan yang harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah selaku konsumen pada saat penggunaan transaksi perbankan digital yang disediakan oleh pihak bank.

Sehingga dengan demikian, sistem error yang terjadi dalam transaksi perbankan digital pada prinsipnya lebih tepat dikualifikasikan sebagai bentuk

---

<sup>73</sup> Melinda Arsyad, dkk. *Op.Cit.*, halaman 335.

<sup>74</sup> Zaeni Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 196.

kelalaian atau kegagalan pemenuhan prestasi dalam hubungan kontraktual antara bank dan nasabah. Ketika bank tidak mampu menyediakan layanan transaksi digital sebagaimana dijanjikan, atau layanan tersebut tidak berfungsi secara layak sehingga menimbulkan kerugian, maka kondisi tersebut memenuhi unsur wanprestasi, yakni tidak dipenuhinya kewajiban sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan asas *pacta sunt servanda* dan asas itikad baik yang mengharuskan setiap perjanjian dilaksanakan secara tepat dan bertanggung jawab.

Ditinjau dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, sistem error dalam transaksi perbankan digital pada prinsipnya merupakan bagian dari tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, dalam hal ini bank sebagai penyedia layanan perbankan digital. Pasal 15 UU ITE menegaskan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem tersebut. Oleh karena itu, kegagalan sistem yang mengakibatkan transaksi tidak terlaksana sebagaimana mestinya tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab bank sebagai pihak yang mengelola dan mengoperasikan sistem elektronik, sehingga secara normatif sistem error dalam transaksi perbankan digital merupakan bagian dari tanggung jawab hukum penyedia layanan apabila menimbulkan kerugian bagi pengguna sistem, yakni nasabah.

Atas dasar itu secara normatif dapat disimpulkan bahwa sistem error dalam transaksi perbankan digital pada umumnya tidak dapat dikategorikan sebagai *force majeure*, kecuali apabila terbukti secara konkret disebabkan oleh keadaan luar biasa

yang benar-benar berada di luar kendali bank. Dalam kondisi normal, gangguan sistem internal lebih tepat dipandang sebagai risiko operasional yang menjadi tanggung jawab bank dan termasuk dalam kategori wanprestasi apabila menimbulkan kerugian bagi nasabah, sehingga berimplikasi pada kewajiban bank untuk memberikan ganti rugi sesuai ketentuan hukum perdata yang berlaku.

### **C. Bentuk Pertanggungjawaban Perdata Bank dalam Menghadapi Tuntutan Ganti Rugi Akibat Kerugian Konsumen Karena Sistem Error dalam Transaksi Perbankan Digital**

Berdasarkan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah nasabah dengan pihak bank, dapat melakukan gugatan kepada pihak yang menyebabkan kerugian. Kualifikasi gugatan hukum yang umum adalah perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.<sup>75</sup>

Bentuk pertanggungjawaban perdata bank terhadap kerugian nasabah akibat sistem error dalam transaksi perbankan digital pada dasarnya bertumpu pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai wanprestasi dan ganti rugi. Pasal 1243 KUH Perdata menegaskan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga wajib dibayarkan apabila debitur, setelah dinyatakan lalai, tetap tidak memenuhi perikatannya atau memenuhi tetapi tidak sebagaimana mestinya. Dalam konteks ini, apabila sistem error menyebabkan transaksi tidak terlaksana atau menimbulkan kerugian bagi nasabah, maka bank sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan layanan yang andal dapat dimintakan pertanggungjawaban perdata.

---

<sup>75</sup> Yuliana, dkk. (2024). "Pertanggungjawaban Bank Atas Kecurangan Dan Kesalahan Transaksi Elektronik Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Nasabah Dalam Sistem Hukum Positif Indonesia". *Jurnal Dinamika*, Vol. 30, No. 1, halaman 9546.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam UU Perbankan, pihak bank memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Pengaturan mengenai kewajiban bank untuk mempertanggung jawabkan dana nasabahnya dapat ditemukan juga dalam tingkatan aturan yang lebih rendah yakni pada Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Pasal 10 aturan tersebut menyebutkan “Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus”.

Selain Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan Peraturan yang berisikan kewajiban bank mengganti rugi atas kerugian yang diderita nasabahnya. Pengaturan tersebut terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 29 yang menyebutkan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”<sup>76</sup>

Seperti yang sudah diuraikan di atas, belum adanya pengaturan yang mengkususi mengenai electronic banking di Indonesia menjadi persoalan tersendiri.

---

<sup>76</sup> *Ibid.*, halaman 9547.

Namun, jika kita menelisik dalam disiplin ilmu hukum, jika suatu perbuatan mengakibatkan kerugian terhadap orang lain, maka orang yang melakukan perbuatan tersebut wajib bertanggungjawab dan mengganti rugi kerugian orang lain yang timbul akibat perbuatannya. Konsep tersebut disebut dengan *qualitative responsibility*, yaitu tanggung jawab yang timbul akibat seseorang memiliki kualitas tertentu. Berdasarkan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah nasabah dengan pihak bank, dapat melakukan gugatan kepada pihak yang menyebabkan kerugian. Kualifikasi gugatan hukum yang umum adalah perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.<sup>77</sup>

Pada konteks ini sesungguhnya Ganti rugi dalam hukum perdata tidak hanya terbatas pada pengembalian pokok kerugian secara nominal. Pasal 1246 KUH Perdata menyatakan bahwa biaya, kerugian, dan bunga meliputi kerugian yang nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Dengan demikian, apabila nasabah mengalami kerugian bukan hanya berupa terpotongnya saldo, tetapi juga kehilangan kesempatan bisnis, keterlambatan pembayaran kewajiban, atau beban administratif tambahan, maka unsur kerugian tersebut secara normatif dapat diperhitungkan sebagai bagian dari tuntutan ganti rugi.

Melihat bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital, tentu dapat dilihat dari sudut pandang nasabah sebagai konsumen sehingga memang sebagaimana disebutkan di atas tentu harus melihat hakikat dari

---

<sup>77</sup> Kadek Doni Wiguna dan Nyoman Satyayudha Dananjaya. (2021). "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Electronic Banking". *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9 No. 12, halaman 32.

konsumen itu sendiri. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>78</sup>

Pada kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungannya yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

Terhadap rangka untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan itu telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>78</sup> Zaeni Asyhadie. *Op.Cit.*, halaman 194.

Perlindungan Konsumen.<sup>79</sup> Oleh karena itu memang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang benar, jelas, dan jujur serta menjamin kualitas jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7.

Lebih lanjut, Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan. Ketentuan ini mempertegas bahwa tanggung jawab bank tidak berhenti pada pengembalian dana, melainkan mencakup kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem layanan.

Tanggung jawab bank sebagai penyedia jasa layanan internet banking menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan internet banking. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaan internet banking, maka nasabah dapat langsung melapor kepada bank melalui call center bank, ataupun dapat datang langsung ke *customer services officer* (CSO) dan membuat pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap transaksi nasabah yang tersimpan pada data dalam bentuk apapun, termasuk juga pada print out komputer, transaksi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah merupakan alat bukti yang sah, kecuali ada hal

---

<sup>79</sup> Abdul R. Saliman. 2017. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 202.

lain yang dapat dibuktikan oleh nasabah, pihak bank akan melakukan pelaporan ke *handling complain system* (HCS) bagian khusus yang menangani operasioanl pusat, dan akan diproses maksimal 14 (empat belas) hari kerja. Kompensasi yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah pemberian ganti rugi kepada nasabah, sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.<sup>80</sup>

Kerugian materill yang diderita oleh nasabah dalam mekanisme penggunaan internet banking. Nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna internet banking tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna internet banking itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna internet banking itu sendiri, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna internet banking. Sehingga tidak mengharuskan bagi pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Tetapi pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah.
2. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materill yang diderita oleh nasabah pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa internet banking, maka pihak bank harus

---

<sup>80</sup> Selly Maulina, dkk. (2016). "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18, No. 3, halaman 362-363.

memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna internet banking tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna internet banking.

3. Jika kerugian materill yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah.<sup>81</sup>

Sehingga terlihatlah bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital, ditinjau dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya Pasal 15, bank sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem tersebut. Apabila sistem error terjadi dan menimbulkan kerugian, maka hal tersebut merupakan bentuk kegagalan penyelenggaraan sistem yang secara normatif menimbulkan tanggung jawab hukum. Dengan demikian, kewajiban ganti rugi memiliki dasar tidak hanya dalam hukum perdata umum, tetapi juga dalam regulasi khusus mengenai transaksi elektronik.

Pada rezim Undang-Undang ITE terdapat beberapa asas yang mengakomodir untuk melihat beban pertanggungjawaban Ganti kerugian jika terjadi kerugian dalam transaksi elektronik (digital), diantaranya:

---

<sup>81</sup> *Ibid.*, halaman 363.

1. “Asas kehati-hatian” berarti landasan bagi pihak yang bersangkutan harus memperhatikan segenap aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian, baik bagi dirinya maupun bagi pihak lain dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. “Asas iktikad baik” berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.<sup>82</sup>

Pembebanan ganti kerugian kepada pihak perbankan atas adanya sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dilihat juga dari ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:

1. Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik.
2. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut:
  - a. jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
  - b. jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
  - c. jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
3. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap

---

<sup>82</sup> Penjelasan Atas Pasal 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

4. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Berdasarkan ketentuan Pasal 21 ayat (3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di atas jelaslah dikatakan: “Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik”, artinya pihak perbankan sebagai Agen Elektronik atau penyedia jasa layanan perbankan digital bertanggungjawab secara penuh jika adanya kerugian dari system error. Bentuk-bentuk kerugian itu seperti:

1. Kerugian finansial langsung, misalnya saldo nasabah terpotong tetapi transaksi gagal atau tertunda, sehingga dana tidak dapat digunakan sementara waktu dan mengganggu kepentingan keuangan nasabah.
2. Kerugian akibat keterlambatan pemenuhan kewajiban, contohnya kegagalan pembayaran tagihan listrik, air, cicilan, pajak, atau kewajiban hukum (seperti panjar perkara), yang mengakibatkan denda, sanksi administratif, atau hak hukum nasabah terhambat.
3. Kerugian usaha atau kehilangan kesempatan ekonomi (*loss of opportunity*), misalnya transaksi bisnis tidak dapat dilakukan karena sistem perbankan

error, sehingga nasabah kehilangan peluang usaha, kontrak batal, atau mengalami kerugian komersial.

4. Kerugian waktu dan tenaga, nasabah harus berulang kali mengurus pengaduan, mendatangi bank, mengumpulkan bukti, dan menunggu proses penyelesaian, yang secara hukum dapat dikategorikan sebagai kerugian yang timbul akibat kegagalan layanan.
5. Kerugian non-materiel (immaterial), seperti tekanan psikologis, ketidaknyamanan, gangguan aktivitas, atau penurunan reputasi akibat kegagalan transaksi penting, yang dalam kondisi tertentu dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari tuntutan ganti rugi.

Tentunya proses ganti rugi kepada nasabah yang menderita kerugian harus ada pembuktian terlebih dahulu mengenai penyebab hilangnya dana nasabah tersebut. pembuktian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kerugian nasabah disebabkan perilaku melawan hukum pihak lain atau murni karena kesalahan daripada nasabah. Pihak yang harus membuktikan dan menyelidiki adalah bank itu sendiri, ini terkait dengan kemampuan bank yang menguasai teknologi dan membawa data-data transaksi nasabah sehingga bank berkewajiban membuktikan hal tersebut.<sup>83</sup> Sehingga memang di dalam Undang-Undang ITE disediakan wadah bagi pihak pengguna jasa layanan elektronik seperti jasa digital perbankan untuk mengajukan gugatan ke penyedia layanan (termasuk perbankan). Hal ini terlihat dalam Pasal 38 Undang-Undang ITE, yang menyebutkan:

---

<sup>83</sup> Yuliana, dkk. *Op.Cit.*, halaman 9547.

1. Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bank merupakan badan hukum yang dapat bertanggungjawab secara hukum dan dapat menjadi pihak yang diajukan gugatan ke Pengadilan. Perusahaan (seperti bank) yang berbadan hukum terdiri dari perusahaan-perusahaan swasta yang didirikan oleh perseorangan atau beberapa orang secara kerja sama, dan perusahaan Negara yang didirikan dan dimiliki oleh Negara.<sup>84</sup> Badan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu badan di mana oleh hukum badan tersebut dianggap sama seperti manusia alamiah. Dari pengertian tersebut diketahui bahwa suatu badan hukum merupakan badan penyanggah hak dan kewajiban yang memiliki status dipersamakan dengan orang sebagai subjek hukum.<sup>85</sup>

Berdasarkan seluruh rangkaian uraian di atas, maka secara konseptual bentuk pertanggungjawaban perdata bank dapat dirumuskan dalam pola yang jelas, yakni meliputi: pertama, pengembalian penuh nilai transaksi atau dana yang terdampak; kedua, penggantian biaya-biaya tambahan yang timbul akibat kegagalan transaksi; dan ketiga, pemberian kompensasi atas kerugian immaterial seperti waktu, tenaga, dan potensi kerugian usaha yang wajar dan dapat dibuktikan. Dalam praktik, kompensasi tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk persentase tertentu dari nilai kerugian yang ditimbulkan, misalnya tambahan kompensasi

---

<sup>84</sup> Zaeni Asyhadie dan Budi Sutrisno. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Dagang*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 31.

<sup>85</sup> *Ibid.*

sebesar persentase tertentu dari total nilai dana yang terdampak sebagai bentuk tanggung jawab atas kegagalan layanan.

Atas dasar maka apabila bank hanya melakukan pengembalian dana tanpa memberikan kompensasi atas kerugian lain yang timbul, maka tindakan tersebut belum sepenuhnya memenuhi prinsip penggantian kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 dan Pasal 1246 KUH Perdata serta Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Pasal 21 ayat (3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang ITE. Dalam kondisi demikian, nasabah yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan tuntutan perdata melalui pengadilan guna memperoleh pemulihan yang layak atas seluruh kerugian yang dideritanya.

Sehingga dengan demikian, bentuk pertanggungjawaban perdata bank terhadap kerugian nasabah akibat sistem error dalam transaksi perbankan digital tidak cukup hanya berupa pengembalian dana yang terpotong, tetapi harus mencakup penggantian biaya, kerugian nyata, serta kompensasi atas kerugian lain yang dapat dibuktikan secara hukum. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi secara sukarela oleh bank, maka secara normatif hal tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang relevan untuk diajukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa perdata guna menjamin perlindungan hak nasabah sebagai konsumen jasa keuangan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital dapat dilihat dari ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital merupakan hubungan hukum perdata yang lahir dari perjanjian yang sah dan mengikat para pihak. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada ketentuan Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata yang menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan wajib dilaksanakan dengan itikad baik, serta diperkuat oleh ketentuan Undang-Undang Perbankan yang menempatkan bank sebagai penyedia jasa kepada nasabah dan Undang-Undang ITE yang mengakui keabsahan transaksi elektronik serta mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik menyelenggarakan sistem secara andal dan aman. Dengan demikian, hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam transaksi perbankan digital menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik yang menjadi dasar penilaian pertanggungjawaban perdata apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan transaksi tersebut.

2. Sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dikategorikan wanprestasi atau *force majeure* menurut hukum perdata ditinjau dari ketentuan Pasal 1238, Pasal 1243, Pasal 1244, dan Pasal 1245 KUH Perdata serta kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang ITE, sistem error dalam transaksi perbankan digital pada prinsipnya tidak dapat dikategorikan sebagai *force majeure* karena gangguan tersebut umumnya berada dalam ruang penguasaan dan tanggung jawab operasional bank. Keadaan memaksa hanya dapat dibenarkan apabila terbukti adanya peristiwa luar biasa yang berada di luar kendali bank dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Sebaliknya, kegagalan sistem internal yang menyebabkan transaksi tidak terlaksana sebagaimana mestinya lebih tepat dikualifikasikan sebagai bentuk kelalaian dalam pemenuhan prestasi, sehingga memenuhi unsur wanprestasi dan berimplikasi pada timbulnya tanggung jawab perdata bagi pihak bank apabila menimbulkan kerugian bagi nasabah.
3. Bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam transaksi perbankan digital yakni tidak hanya terbatas pada pengembalian dana yang terdampak, tetapi juga mencakup kewajiban memberikan ganti rugi atas seluruh kerugian yang timbul, baik berupa biaya, kerugian nyata, maupun kerugian lain yang secara wajar dapat dibuktikan. Kegagalan sistem sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik menempatkan bank pada posisi bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang

dialami nasabah, sehingga apabila bank tidak memberikan pemulihan yang layak, termasuk kompensasi atas kerugian waktu, tenaga, dan kerugian lain yang ditimbulkan, maka secara normatif hal tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang membuka hak bagi nasabah untuk menuntut pemenuhan ganti rugi melalui mekanisme penyelesaian sengketa perdata.

## **B. Saran**

1. Semestinya ketentuan hukum perdata mengatur hubungan hukum antara nasabah dan pihak bank dalam transaksi digital dimuat tersendiri dalam suatu BAB di Undang-Undang Perbankan, artinya perlu ada revisi terhadap Undang-Undang Perbankan yang memasukkan element transaksi digital (elektronik). Sehingga dengan demikian menjadi jelas kedudukan hubungan nasabah dan perbankan termasuk hak dan kewajiban masing-masing dalam aktivitas transaksi digital tersebut.
2. Sebaiknya sistem error dalam transaksi perbankan digital dapat dibuat aturan khusus melalui Peraturan Bank Indonesia atau Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dengan demikian pihak perbankan tidak dapat mangkir dari pertanggungjawaban ketika nasabah dirugikan pada transaksi perbankan digital. Selain daripada itu mekanisme pengembalian kerugian nasabah menjadi jelas dan transparan yang menegaskan hal itu merupakan wanprestasi dari pihak perbankan dan bukanlah bagian dari *force majeure*.
3. Seharusnya bentuk pertanggungjawaban perdata bank dalam menghadapi tuntutan ganti rugi akibat kerugian konsumen karena sistem error dalam

transaksi perbankan digital bukan hanya dalam bentuk pengembalian dana dari pihak perbankan yang proses administratifnya juga tidak jarang rumit dan lama, oleh karenanya selain penggantian dana yang terpotong juga harus ada denda Ganti kerugian yang dibebankan kepada pihak perbankan, sehingga sesuai asas kehati-hatian dan asas itikad baik perbankan dapat berbenah guna menghindari Ganti kerugian diluar penggantian biaya dana yang berdampak.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdul R. Saliman. 2017. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.

Eka N.A.M. Sihombing. 2018. *Pembentukan Peraturan Daerah Partisipatif*. Malang: Inteligencia Media.

Faisal, dkk. 2023, *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima.

Hermansyah. 2014. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima.

Ismail Koto dan Faisal. 2022. *Hukum Perlindungan Saksi dan Korban*. Medan: UMSU Press.

Mulhadi. 2017. *Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Badan Usaha di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. *Hukum Bisnis: Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Peter Mahmud Marzuki. 2018. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.

P.N.H. Simanjuntak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Rachmadi Usman. 2016. *Hukum Jaminan Keperdataan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. 2019. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Satjipto Rahardjo. 2012. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Soeroso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Sri Mamudji dan Soerjono Soekanto. 2014. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT, RajaGrafindo Persada.
- Suhrawardi K. Lubis. 2015. *Etika Profesi Hakim*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo. 2017. *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Zaeni Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Zaeni Asyhadie dan Budi Sutrisno. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Dagang*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Zainal Asikin. 2015. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

## **B. Jurnal**

- Danendra Aryasatya Maheswara dan Yusrul Hana. 2024. "Perlindungan Hukum Akibat Kerugian Transaksi Aplikasi Mobile Banking Bagi Nasabah Perbankan Berdasarkan Hukum Perbankan". *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, Vol. 1, No. 6.
- Devita Aprilia, dkk. 2024. "Hukum Perdata Sebagai Penghubung Antara Perseorangan Dengan Badan Hukum". *Junral Lentera Ilmu (JLI)*, Vol. 1, No. 2.
- Ismail Koto. 2020. "Diskursus Kebenaran Berita Berdasarkan Undang-Undang Nomo r40 Tahun 1999 tentang Pers dan Kode Etik Jurnalistik". *Jurnal Ilmu Hukum DE LEGA LATA*, Vol. 5, No. 2.
- Ismail Koto. 2021. "Cyber Crime According to the ITE Law". *IJRS: International Journal Reglement & Society*, Vol. 2, No. 2.
- Ismail Koto. 2023. "Perkembangan Hak Kekayaan Intelektual Komunal di Indonesia". *Jurnal SANKSI (Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)*.
- Kadek Doni Wiguna dan Nyoman Satyayudha Dananjaya. 2021. "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Electronic Banking". *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9 No. 12.

- Melinda Arsyad, dkk. 2023. "Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking". Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS), Vol. 1, No. 2.
- Mohammad Imam Safi-I dan Yuli Winiari Wahyuningtyas. 2022. "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital". Jurnal Welfare State, Vol. 1, No. 2.
- Sedyo Prayogo. 2016. "Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian." Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 3, No. 2.
- Selly Maulina, dkk. 2016. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking". Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 18, No. 3.
- Sujana Donandi S. 2016. "Penyelesaian *Wanprestasi* Pada Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Hak Tanggungan Oleh Koperasi". Jurnal Problematika Hukum Fakultas Hukum Universitas Presiden, Vol. 2, No. 1.
- Tasman dan Ulfanora. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital". Unes Law Revies, Vol. 6, No. 1.
- Wandya Putri Cahyani dan Waluyo. 2025. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Sistem Mobile Banking". Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4.
- Yuliana, dkk. 2024. "Pertanggungjawaban Bank Atas Kecurangan Dan Kesalahan Transaksi Elektronik Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Nasabah Dalam Sistem Hukum Positif Indonesia". Jurnal Dinamika, Vol. 30, No. 1.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

#### **D. Artikel Online**

Dinda Shabrina. "M-Banking Beyond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukan Transaksi di Kantor Cabang". [https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496?utm_source=chatgpt.com), diakses pada tanggal 16 Desember 2025, pukul 04.13 Wib.

Theresia Olivia dan Rosa Agustina. "Pembatas Pertanggungjawaban Perdata Majikan Terhadap Kesalahan Yang Dilakukan Oleh Bawahannya Berdasarkan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia (Analisis Putusan Mahkamah Agung Republic Indonesia Nomor 1696/K/Pdt/2012)". <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-05/S57232-Theresia%20Olivia>, artikel online, diakses 16 Desember 2025, Pukul 08:21 Wib