

# Tinjauan perlindungan nasabah terhadap keterlambatan dan kesalahan dalam hal transfer dana elektronik yang disebabkan oleh kerusakan atau gangguan sistem software dan hardware komputer berdasarkan aspek perlindungan konsumen = Customer protection review towards retardation and errors in the matter of electronic fund transfer caused by software system and computer hardware damage or malfunction based on consumer protection aspect

Ahmad Fajar Herlani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348919&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas mengenai perlindungan nasabah yang mengalami keterlambatan dan kesalahan dalam hal transfer dana elektronik yang disebabkan oleh kerusakan atau gangguan sistem software dan hardware komputer. Dalam hal ini bank mengalami ketidakmampuan terhadap penyediaan akses data (availability data) yang seharusnya akses data tersebut dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Hal tersebut merupakan risiko operasional bank yang dapat mengakibatkan efek domino bagi kegiatan bank, misalnya risiko operasional risiko hukum dan risiko reputasi. Dalam menjalankan produk internet banking, beberapa bank tersebut memakai pihak ketiga sebagai penyedia server yang notabene bank berskala kecil dan menengah, akan tetapi dengan memakai pihak ketiga sebagai penyedia server internet banking, hal ini tidak membebaskan bank tersebut dari peralihan pertanggung jawaban terhadap perlindungan nasabah. Alasan bank memakai pihak ketiga adalah keterbatasan dana untuk memperoleh hardware dan software serta staf teknis yang ahli dan berpengalaman serta menekan biaya investasi bidang teknologi yang sangat besar dalam pengadaan sistem internet banking. Penelitian ini penelitian yang mengacu kepada pendekatan yuridis normatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, kemudian sifat penelitian ini adalah dekriptif analisis, dengan menggunakan analisa kualitatif. Melihat risiko yang dialami bank tentu nasabah sangat dirugikan. Dalam penyediaan akses data internet banking perlindungan nasabah mencakup dua aspek yang harus diperhatikan yaitu jika kegagalan transfer terjadi pada saat nasabah belum melakukan pengaksepan transfer (mengalami non availability data), maka nasabah tersebut memiliki hak komplain kepada bank tersebut. Tetapi jika kegagalan transfer yang terjadi pada saat nasabah sudah melakukan pengaksepan yang disebabkan karena bencana alam, keadaan bahaya, huru-hara, konflik bersenjata, dan/atau keadaan darurat lain yang ditetapkan oleh pemerintah yang terjadi di daerah atau lokasi Penyelenggara Pengirim Asal yang sedang melaksanakan Perintah Transfer Dana, kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau non elektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim Asal, kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana. Maka penyelenggara pengirim asal bertanggung jawab kepada pengirim asal.

.....The thesis discusses customer protection suffering from retardation and errors in the matter of electronic fund transfer caused by software system and computer hardware damage or malfunction. In this case, the bank suffers from incapability to data availability, where the customers should be able to access the data for 24 hours. This is a bank operational risk which can cause a domino effect for bank activities, such as operational risks, legal risks, and reputational risks. In carrying out an internet banking product, several banks hire the third party as a server provider which is a small and medium scaled bank; however, by hiring

the third party as the server provider of internet banking, this does not free the bank from the responsibility towards customer protection. The reason the bank hires the third party is the fund limitation to obtain hardware and software, expert and experienced technical staff, and to reduce a very big technological investment cost in the procurement of internet banking system. This research refers to a normative judicial approach. The data used are primary and secondary data. The research is descriptive analysis by using qualitative analysis. By observing the risks suffered by a bank, it is of course very detrimental for customers. In the internet banking data availability, the customer protection covers two aspects which have to be noticed. First, if transfer failure occurs when a customer has not accessed transfer (suffers from non data availability), the customer has the right to complain to the bank. However, if the transfer failure occurs after the customer has accessed transfer due to natural disaster, harmful situations, riots, armed conflicts, and/or other emergency conditions determined by the government happening in a region or a location of the Original Sending Holder which is executing Fund Transfer Order, the damage in the electronic or non-electronic infrastructure system having direct influence to the execution of Fund Transfer Order which cannot be controlled by the Original Sending Holder, or clearing system of Fund Transfer System failure, then the original sending holder is responsible to the original sender.