

**PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN BANK AKIBAT GAGAL
SISTEM PADA TRANSFER DANA MELALUI SISTEM KLIRING (Studi Pasal 54
Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana di PT. Bank
Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk)**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu
Hukum

Disusun Oleh :

FIRDA NUR AMALINA WIJAYA

NIM: 115010100111062



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2015

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL

Judul Jurnal : PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN
BANK AKIBAT GAGAL SISTEM PADA TRANSFER
DANA MELALUI SISTEM KLIRING (Studi Pasal 54
Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang
Transfer Dana di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa
Timur Tbk)

Identitas penulis :

- a. Nama : Firda Nur Amalina Wijaya
- b. NIM : 115010100111062

Konsentrasi : Hukum Perdata Ekonomi dan Bisnis

Jangka waktu penelitian : 4 bulan

Disetujui pada tanggal : Maret 2015

Pembimbing Utama



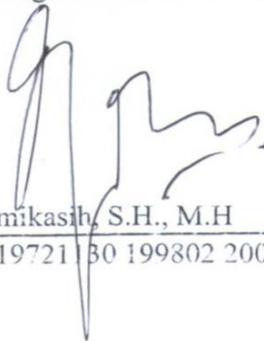
Dr. Sihabudin, S.H., MH
NIP.19591216 198503 1 001

Pembimbing Pendamping



Siti Hamidah, S.H., M.M
NIP. 19660622 199002 2 001

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Djumikasih, S.H., M.H
NIP.19721130 199802 2001

**PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN BANK AKIBAT GAGAL
SISTEM PADA TRANSFER DANA MELALUI SISTEM KLIRING (Studi Pasal 54
Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana di PT. Bank
Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk)**

Firda Nur Amalina Wijaya, Dr. Sihabudin S.H., M.H, Siti Hamidah, S.H.,M.M.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email: amalinafirda@gmail.com

Abstrak

Penelitian mengenai pelaksanaan pertanggungjawaban bank dalam penggantian kerugian yang dialami nasabah pengguna transfer dana akibat kegagalan sistem kliring sehingga terjadi keterlambatan pengiriman dilatar belakangi dengan tidak adanya pengaturan mengenai pertanggungjawaban bank akibat kegagalan sistem kliring lokal pada penyelenggara sehingga mengenai tidak ada kejelasan prosedur pertanggungjawaban pihak bank selaku penyelenggara pengirim dalam transfer dana terhadap nasabah. adanya pembatasan penafsiran pada peraturan mengenai kegagalan sistem pada undang-undang menyebabkan lemahnya perlindungan nasabah pengguna transfer dana.

Kata kunci : Pelaksanaan, Transfer Dana, Sistem Kliring, Kliring Lokal

Abstract

Research was about the implementation of bank accountability to indemnification when fund transfer user customers are suffering from loss due to clearance system failure. Transfer delay was a reasonable consequence. The lack of bank accountability to the failure of local clearance system has produced uncertainty in the procedure of accountability of the bank as the organizer fund transfer process. The constrained interpretation about systemic failure may deteriorate the protection of fund transfer user customers.

Keywords: Implementation, Fund Transfer, Clearance System, Local Clearance

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, bank mempunyai peranan amat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dalam pasal 6 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan usaha bank umum meliputi memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.

Salah satu pelayanan jasa bank yang paling sering dilakukan oleh masyarakat sehari-hari adalah jasa transfer dana atau pengiriman uang. Pemindahan uang atau pengiriman (*transfer atau remittance*) adalah dimana bank melakukan pengiriman sejumlah uang baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak tertentu ditempat yang berbeda yang dapat berdasarkan kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah. Untuk memperlancar lalu lintas pembayaran Bank Indonesia telah mengembangkan sistem setelmen (sistem penyelesaian transaksi) salah satunya yaitu Sistem Kliring nasional (SKN). SKN merupakan sistem kliring antarbank untuk alat pembayaran cek, bilyet giro, nota debit lainnya dan transfer kredit antar bank.

Salah satu resiko yang dapat terjadi dalam melakukan pengiriman uang atau transfer dana adalah terjadinya gagal transfer. Gagal yang dimaksud disini adalah ketika bank mengalami kegagalan pada saat mencreat data ke dalam sistem kliring yang menyebabkan tidak terlaksananya transfer dana keluar. Resiko ini juga dialami oleh Bank Jatim beberapa saat lalu.

Kegagalan transfer dana pada Bank jatim dialami pada bulan Juni 2013, dimana total transaksi yang diterima pada saat ini berjumlah 11 transaksi kiriman. Transaksi kiriman tersebut berasal dari berbagai macam daerah di jawa timur yang merupakan Kantor Cabang dibawah Kantor Koodinator Bank jatim Kediri. 5 dari total transaksi tersebut setelah adanya pengaduan dari salah satu nasabah diketahui tidak sampai pada tujuan transfer sebagaimana sesuai dalam form

perintah transfer dana. Pengaduan nasabah tersebut terjadi pada hari jumat sore, dimana kita ketahui bank akan tutup keesokan harinya sehingga pengaduan tersebut baru dapat ditangani pada hari Senin minggu selanjutnya. Pada hari Rabu baru diketahui oleh pihak IT bank jatim bahwa uang tersebut tidak sampai pada tujuannya dikarenakan oleh gagalnya sistem kliring lokal Bank Jatim sehingga uang tersebut tidak dapat sampai kepada bank penerima. Salah satu nasabah menilai penanganan dari Bank jatim sangatlah lamban dan merugikan pihaknya sebagai seorang pengusaha. Atas dasar tidak adanya kejelasan mengenai keberadaan uangnya serta proses waktu pemberitahuan yang tidaklah singkat maka salah satu nasabah tersebut akhirnya melaporkan pihak Bank Jatim ke jalur hukum atas kerugian yang dialaminya akibat gagalnya transfer tersebut. Selain itu Pihak Bank jatim juga melakukan pengiriman kembali ke dalam rekening atas uang nasabahnya pengirim itu sendiri.¹ Sehingga nasabah mengaggap bahwa pihak bank telah melakukan wanprestasi karena dianggap tidak melaksanakan perintah transfer tersebut.

Dalam hal terjadinya resiko yang ada, bank bertanggungjawab penuh terhadap akibat atau resiko dari jasa tersebut. Adanya perlindungan yang belum cukup kuat khususnya terhadap nasabah pengguna transfer dana yang belum maksimal merupakan salah satu alasan pemerintah pada tahun 2011 mengeluarkan sebuah Undang-Undang mengenai transfer dana, yakni Undang-undang No 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana. Kemudian dalam hal penyelesaian mengenai penggantian kerugian yang dialami konsumen jasa sistem pembayaran (dalam hal ini nasabah transfer dana) telah tertuang dalam pasal 54 Undang Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana serta ketentuan pelaksana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yakni PBI No 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana dan Surat Edaran Bank Indonesia No 15/23/DASP tentang Penyelenggaraan transfer dana. Namun, dalam peraturan-peraturan tersebut penulis menemukan berapa fakta hambatan yuridis yang akan penulis bahas selanjutnya.

¹wawancara dengan nasabah pengirim pengguna jasa transfer dana cabang Tulungagung pada 31 Januari 2015 pukul 12.30 wib

Dalam formulir yang telah di tanda tangani oleh pihak nasabah (dalam hal ini SBPT) sebenarnya telah dituliskan mengenai tindakan yang Bank lakukan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Namun dalam hal ini penulis menilai, tidak jelasnya syarat-syarat penggantian kerugian nasabah yang dapat memenuhi untuk menerima pertanggungjawaban oleh pihak bank pengirim asal serta tidak dilakukannya transparansi mengenai resiko-resiko yang dapat terjadi menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam perlindungan terhadap konsumen jasa perbankan belum berjalan secara optimal. Dan untuk itulah perlu diketahui mengenai kendala kendala apa saja sebenarnya yang dialami oleh bank dalam mengantisipasi, menangani ataupun menanggulangi hal tersebut baik dimulai dari penyebab gagalnya sistem ataupun upaya dari pihak Bank itu sendiri. Dari hal tersebut penulis menilai bahwa perlindungan konsumen jasa perbankan dalam hal ini masih jauh dari yang diharapkan oleh konsumen sistem jasa pembayaran.

MASALAH/ISU HUKUM

1. Bagaimana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring sesuai Pasal 54 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana ?
2. Apa hambatan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring ?
3. Bagaimana upaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring ?

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk

Bank Pembangunan Daerah atau yang saat ini lebih dikenal dengan sebutan Bank Jatim berdiri pada tanggal 17 Agustus di Surabaya. Pada Tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah

Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 tahun 1976 yang menyangkut status Bank Pembangunan Daerah yang semula adalah Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).² Pada tanggal 12 Juli 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur mencatatkan 20% sahamnya di Bursa Efek Indonesia atau menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk.³ Sampai pada tahun 2014 Bank Pembangunan Jawa Timur telah memiliki jaringan operasional sebanyak 1085 unit dari 12 jenis kantor, seperti kantor pusat, kantor cabang, cabang syariah dan ATM,⁴ termasuk didalamnya Bank Jatim Kediri dan Bank Jatim Cabang Tulungagung.

2. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk

Visi PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional. Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundangundangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik.⁵ Sedangkan misi PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.⁶

3. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk

Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa. Adapun Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Tbk adalah Pemimpin cabang yang membawahi langsung terhadap Pemimpin Bidang

²Website Bank Jatim, Sejarah, 2014, (online), <http://bankjatim.co.id/id/informasi/tentang-bankjatim/sejarah> diakses pada 13 desember 2014 pukul 13.00 WIB

³*ibid*

⁴Wawancara Direktur Utama Bank Jatim, Hadi Sukrianto www.tempo.co/read/news/2014/03/088565631 diakses pada tanggal 13 Desember 2014 pukul 13.30 WIB

⁵*Op.Cit.*, Visi Misi, 2014, (online), <http://www.bankjatim.co.id/infomasi/tentang-bankjatim/visi-dan-misi> diakses pada 13 desember 2014 pukul 13.40 WIB

⁶*ibid*

Operasional dan Pemimpin Cabang Pembantu. untuk Penyelia Pemasaran dan Kredit, Penyelia Operasional Kredit dan Penyelia Supervisi Kredit bertanggung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang.

4. Produk dan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur menyediakan berbagai macam fasilitas produk untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun badan usaha (perusahaan), yaitu :⁷Produk Dana, Produk Kredit, danProduk Jasa.

B. Pelaksanaan Transfer Dana Melalui Sistem Kliring Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) Tbk

a. Tata cara / Prosedur Untuk Transfer dana

Pelaksanaan transfer dana di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim). Dan tata cara dan syarat-syarat yang harus dilakukan di Bank Jatim agar transfer dana berjalan dengan baik adalah sebagai berikut⁸ :

1. Nasabah mengisi form aplikasi transfer yang disediakan oleh Bank Jatim, yaitu berupa Permohonan Kirim Uang atau Aplikasi Transfer nasabah.
2. Setelah nasabah mengisi formulir aplikasi tersebut, kemudian teller akan menanyakan kembali apakah data yang ditulis dalam formulir tersebut telah benar. Data ini kemudian akan di input kedalam data teller sesuai dengan sistem transfer yang digunakan (Sistem Kliring / RTGS) yang menandakan transfer dana tersebut telah diotorisasi / *approval*.
3. Kemudian pengirim/pemohon menyetor uang tunai atau cek/bilyet giro sebesar jumlah uang yang akan dikirimkan dengan biaya-biaya transfer. Namun apabila si pemohon atau pengirim merupakan nasabah dan Bank Jatim, maka ia cukup memberitahukan saja bahwa jumlah uang yang akan ditransfer agar dibebankan

⁷*Op.Cit*, Produk Bank Jatim, (online), <http://www.bankjatim.co.id/produk--layanan> diakses pada 18 desember 2014

⁸ Wawancara dengan Pimpinan Kas Kantor Cabang Bank Jatim Tulungagung, Bapak Gorit. 19 Februari 2015 pukul 10.00 WIB

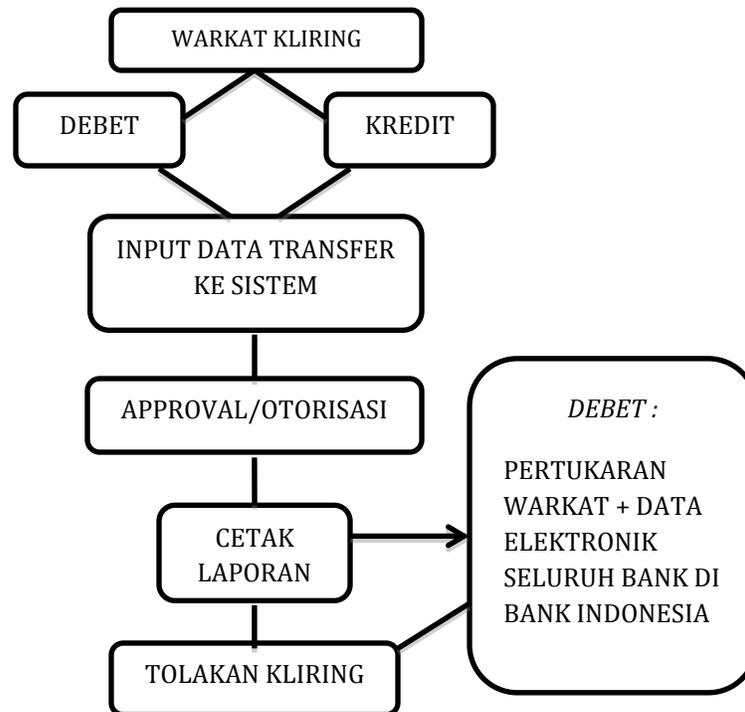
pada rekeningnya saja dan dananya pun cukup untuk dilakukannya transfer sehingga tidak memerlukan adanya setoran tunai.

4. Nasabah menerima tanda bukti transfer dana nasabah.

Data tersebut kemudian akan terkirim pada kantor koordinator cabang masing masing daerah. Tata cara selanjutnya yang harus dilakukan oleh Bank Jatim Koordinator cabang dalam meyenggarakan transfer dana melalui sistem kliring secara semi otomasi adalah sebagai berikut :

Alur Transaksi Sistem Kliring Semi Otomasi Bank Jatim

Tabel 3.



Sumber : Data sekunder, diolah, Januari 2015

b. Syarat-syarat dapat melakukan Transfer Dana di Bank Jatim

Pelaksanaan pengiriman uang harus mengacu pada ketentuan yang berlaku, yakni menurut ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 4/996/UPPB/PbB tertanggal 13 Desember 1968 haruslah memuat sekurang-kurangnya :

1. Amanat pengirim uang dan bank pemberi perintah kepada bank penerima/pembayar transfer
2. Nama dan tempat bank yang memberi amanat (pengirim transfer).
3. Nama dan tempat bank penerima transfer
4. Jumlah bersih uang yang dikirimkannya atau yang harus dibayarkannya
5. Tanggal pengiriman uang
6. Tanggal pengeluaran Surat Bukti Pengiriman Transfer (SBPT) yang harus dilakukan oleh bank penerima transfer
7. Nomor unit pengiriman uang dari bank pengirim
8. Tanda tangan pejabat yang berwenang dari bank yang mengeluarkan SBPT.

Timbulnya hubungan hukum antara nasabah dengan bank dalam transaksi pengiriman uang berdasarkan perjanjian mulai terjadi saat nasabah datang ke bank hingga terjadi kesepakatan diantaranya. Perjanjian pengiriman uang merupakan salah satu bentuk perjanjian khusus yang terdapat dalam KUHPerduta, untuk itu berlaku didalamnya mengenai syarat sahnya perjanjian. Syarat tersebut telah diatur dalam pasal 1320 KUHPerduta.

c. Risiko Transfer Dana

Di dalam penyelenggaraan kliring ketelitian dan kepercayaan adalah kunci utama agar proses kliring berjalan dengan lancar. Maka petugas yang menerima warkat kliring dari nasabah harus dengan cermat serta diteliti terlebih dahulu kebenarannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pada saat petugas menerima warkat berupa transfer uang atau pemindah bukuan dari nasabah untuk dikliringkan perlu diperhatikan hal-hal mengenai Pemindah bukuan ditujukan kepada siapa harus jelas berupa nama, alamat, nomor rekening, pemegang bank apa, Pembilang dan penyebut yang yang dipindah bukuan harus sama, Bukti warkat tersebut telah disahkan oleh petugas bank yang berwenang.

Pengembalian kliring (*clearing retour*) yaitu pengembalian warkat-warkat kliring yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Warkat-warkat yang dikliringkan tidak selamanya dapat ditagih, bahkan setiap kali transaksi apa warkat

yang ditolak pembayarannya. Penolakan tersebut dapat terjadi karena beberapa alasan yaitu⁹ :

- a. Asal cek dan bilyet giro salah
- b. Tanggal cek dan bilyet giro belum jatuh tempo
- c. Materai tidak ada atau tidak cukup
- d. Jumlah yang tertulis dalam angka dan huruf berbeda
- e. Tanda tangan tidak sama atau tidak lengkap
- f. Coretan atau perubahan tidak ditanda tangani
- g. Cek atau bilyet giro sudah kadaluarsa
- h. Resi belum kembali
- i. Endorsemen cek tidak benar
- j. Rekening sudah ditutup
- k. Dibatalkan oleh penarik
- l. Rekening diblokir oleh pihak yang berwajib
- m. Kondisi cek atau bilyet giro rusak atau tidak sempurna
- n. Alasan lainnya seperti terjadinya gangguan pada sistem kliring lokal pada suatu bank yang menyebabkan terjadinya gagal sistem.

Terjadinya kelalaian baik oleh pihak bank dalam pengiriman dana melalui transfer yang mengakibatkan terlambatnya kiriman, kekeliruan pengiriman atau tidak dilaksanakannya kiriman. Hal ini tentu menimbulkan kerugian bagi pihak pengirim sehingga menyebabkan bank bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim transfer atau nasabah pengirim sesuai dengan kepatutan.¹⁰

C. Pelaksanaan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana Di PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) Tbk

Pelaksanaan transfer dana atau pengiriman uang dilakukan mulai dari memberikan permohonan sampai diisinya warkat-warkat yang akan dikirim yang kemudian diakhiri dengan diajukannya atau diberikannya dana yang akan dikirim oleh pihak Bank Jatim.

Menurut pasal 1243 KUHPerdara, pengertian ganti rugi perdata lebih menitik beratkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yakni

⁹hasil wawancara dengan Staff Pelatanan Nasabah Kliring Bank Jatim Kediri

¹⁰Wawancara dengan Pimpinan Kas Kantor Cabang Bank Jatim Tulungagung, Bapak Gorit. 19 Februari 2015 pukul 10.00 WIB

kewajiban debitur untuk mengganti kerugian kreditur akibat kelalaian pihak debitur melakukan wanprestasi. Ganti rugi tersebut meliputi:

- a. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan.
- b. Kerugian yang sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian debitur.
- c. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Sebagai pelaksana pengirim asal dalam jasa transfer, maka bank mempunyai prestasi dan kontra prestasi. Kewajiban bank yang timbul pada saat disepakatinya perjanjian pengiriman uang adalah timbulnya suatu tanggung jawab yang besar akibat dari adanya suatu pemenuhan prestasi. Posisi Bank Jatim dalam hal ini adalah sebagai penyelenggara pengirim asal, sedangkan nasabah adalah sebagai pengirim asal, yang kedua subjek ini telah diatur dalam pasal 1 Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer dana. Kedua hal tersebut saling berkaitan sehingga dapat dikatakan apabila tanggung jawab itu tidak ada maka pelaksanaan prestasi tidak ada artinya menurut hukum. Apabila bank tidak melaksanakan sesuai dengan apa yang tertulis dalam perjanjian perintah pengiriman uang dengan pengirim atau nasabah yang telah disanggupinya yakni permintaan untuk menyampaikan hal yang akan di transfer pada alamat yang akan dituju atau yang dikehendaki maka pihak bank dapat dikatakan wanprestasi (ingkar janji) sehingga bank diwajibkan untuk membayar penggantian biaya, rugi dan bunga.

Mengenai pertanggungjawaban bank dalam hal nasabah mengalami kerugian ini telah diatur dalam pasal 54 undang-undang Nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana, dimana pada bagian kesatu diatur mengenai Keterlambatan Transfer Dana sebagai berikut :

- (1) Setiap Penyelenggara yang terlambat melaksanakan Perintah Transfer Dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada Penerima.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pembayaran, penghitungan jangka waktu, dan besarnya jasa, bunga, atau kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bank Indonesia.

Berdasarkan kasus yang penulis teliti di Bank Jatim, transaksi yang terjadi pada bulan Juni tahun 2013 terdapat total 11 transaksi. Dimana 5 pengiriman uang berasal

dari anak cabang Bank Jatim Kediri yang salah satunya adalah Bank Jatim Tulungagung, data ini kemudian di input kedalam sistem kliring oleh petugas kliring Bank Jatim Kediri. Transfer dana tersebut diketahui mengalami kegagalan pada saat mencreat ke dalam sistem kliring lokal Bank Jatim Kediri.¹¹ Sehingga dana tidak sampai kepada tujuan transfer.

Sesuai dengan ayat 1 pasal 54 Undang-undang nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara yang terlambat, bertanggungjawab dengan membayar jasa, bunga atau kompensasi telah berupaya melakukan perdamaian dengan dilakukan upaya damai dengan memberikan pemberitahuan kepada nasabah kemudian petugas menawarkan penyelesaian melalui intermediasi perbankan dengan pihak nasabah yang mengalami kerugian untuk menentukan berapa besar kerugian yang dapat diganti berupa kompensasi serta hal-hal lain yang dikeluhkan mengenai Bank Jatim sesuai dengan prosedur yang ada.

1 (satu) dari 6 (enam) keseluruhan nasabah yang mengalami kegagalan transfer memilih untuk menyelesaikan perkara ini melalui jalur litigasi¹² dan sisanya berhasil ditangani pihak Bank Jatim dengan jalur damai. 5 (lima) nasabah ini mengaku tidak menuntut pihak Bank Jatim dikarenakan persoalan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan tidak sebanding dengan uang yang mereka kirim sehingga mereka memilih dengan jalur damai.¹³ Tidak semua nasabah tentu dapat ditangani sesuai harapan, terdapat nasabah yang menuntut adanya penggantian kerugian tentunya yang merupakan seorang pengusaha, dilakukannya negosiasi mengenai penggantian kompensasi oleh kedua pihak yang tidak kunjung menemukan kata sepakat yang pada akhirnya kedua pihak memilih jalur litigasi untuk menyelesaikannya. Karena hal ini hampir sangat jarang terjadi dalam dunia perbankan, maka penulis meneliti bagaimana fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

Perlu diketahui berdasarkan keterangan saksi ahli sebagai perwakilan dari Bank Indonesia pada kasus ini bahwa pemberian jasa, bunga atau kompensasi kepada

¹¹ibid.

¹² wawancara dengan Staff Pelayanan Nasabah Kliring Bank Jatim Kediri, Bapak Yusuf Eko Sulistyowarno, 16 Oktober 2014 pukul 15.00 WIB

¹³ibid

pengirim asal atas terjadinya gagal transfer tersebut adalah hanya berkaitan dengan dana pengirim asal yang gagal dilakukan transfer dan bukan kerugian yang dialami pihak pengirim asal dengan pihak ketiga. Sehingga besarnya jasa, bunga atau kompensasi tersebut akan dihitung secara prosentasi dari besarnya dana yang terjadi gagal transfer.¹⁴

Penyebab penggantian jasa, bunga dan kompensasi ini sesuai pasal 54 ayat 2 Undang-undang nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana selanjutnya diatur dalam peraturan Bank Indonesia yakni Peraturan Bank Indonesia No 14 / 23 / PBI / 2012 tentang transfer dana. Pasal terkait dengan pertanggungjawaban bank pada kasus yang terjadi di Bank Jatim akibat gagal sistem pada transfer dana melalui sistem kliring yang pertama adalah pasal 10 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia No 14 / 23 / PBI / 2012 mengenai pelaksanaan perintah transfer dana dalam keadaan memaksa. Dalam ayat pertama diatur mengenai keadaan memaksa dapat mengakibatkan penyelenggara pengirim yang telah menerima perintah transfer dana untuk bertanggungjawab kepada nasabah, yakni :

- a. Bencana alam, keadaan bahaya, huru-hara, konflik bersenjata, dan/atau keadaan darurat lain yang ditetapkan oleh pemerintah yang terjadi di daerah atau lokasi Penyelenggara Pengirim yang sedang melaksanakan Perintah Transfer Dana;
- b. Kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau nonelektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim;
- c. Kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana;
- d. Hal-hal lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Kemudian dalam ayat (2) diatur mengenai prosedur pelaksanaan tanggungjawab akibat keadaan sebagaimana diatur dalam ayat (1), yang pertama adalah pihak penyelenggara pengirim harus menyampaikan pemberitahuan segera kepada Pengirim sebelumnya mengenai keadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang terjadi pada Penyelenggara Pengirim. Berikutnya pada ayat 3 (tiga) disebutkan bahwa Penyelenggara Pengirim yang terlambat melakukan tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 (dua) wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada

¹⁴Keterangan Saksi Ahli Bank Indonesia, Bapak Ateng Jumhana (turunan putusan Perkara Perdata Nomor 49 / PDT.G/2013/PN.TA)

Pengirim Asal atau nasabah. Dapat kita ketahui bahwa walaupun dalam keadaan yang memaksa atau tidak terduga seperti pada Pasal 10 (sepuluh) bank selaku penyelenggara pengirim asal tetap bertanggungjawab melaksanakan perintah transfer dana. Pada pelaksanaannya dalam kasus ini pihak Bank Jatim telah melakukan pemberitahuan kepada nasabah segera setelah diketahui penyebab dan terjadinya keterlambatan transfer dana sesuai dengan ayat selanjutnya pada pasal tersebut diatas. Hanya saja pada kasus yang terjadi di Bank Jatim karena pengaduan oleh nasabah dilakukan pada hari jumat sore tanggal 14 Juni 2013 dimana keesokan harinya Bank umum tutup maka pemberitahuan kepada nasabah tidak dapat dilakukan keesokan harinya namun dilakukan pada hari Senin tanggal 17 Juni 2013.

Pada ketentuan ini penulis menemukan sebuah hambatan yuridis yakni pada pasal 10 ayat (1) huruf C yakni mengenai keadaan memaksa yang disebabkan karena kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana dalam penjelasan pada Surat edaran ini dikatakan

Yang dimaksud dengan "kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana" adalah kegagalan yang mengakibatkan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana secara keseluruhan tidak dapat dijalankan atau dioperasikan dengan baik, termasuk seluruh sistem pendukung dan sistem cadangan atau sistem pengganti. Kegagalan sistem yang hanya terjadi di Penyelenggara Pengirim tidak tergolong pengertian kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana.

Kalimat terakhir tersebut menyatakan bahwa kegagalan sistem yang hanya terjadi di Penyelenggara Pengirim tidak tergolong pengertian kegagalan sistem kliring atau Sistem Transfer Dana. Sedangkan kegagalan sistem yang dialami oleh pihak Bank Jatim adalah kegagalan sistem lokal yang hanya terjadi pada Bank Jatim Kediri. Sehingga dalam hal ini dapat kita ketahui bahwa tidak ada pengaturan mengenai kegagalan sistem lokal bank yang mana kegagalan tersebut jelas sama-sama dapat mengakibatkan kerugian pada nasabah.

Di dalam penelitian ini penulis mencoba mengkaitkan dengan huruf b pada pasal ini yakni mengenai kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau nonelektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim. Namun penyebab ini juga dirasa

kurang tepat karena dalam penjelasan pasal ini terdapat pembatasan penafsiran dimana dikatakan

Yang dimaksud dengan "kerusakan pada sistem infrastruktur elektronik atau nonelektronik yang berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan Perintah Transfer Dana yang tidak dapat dikontrol oleh Penyelenggara Pengirim" antara lain kerusakan yang disebabkan oleh kebakaran dan sambaran petir.

Berdasarkan pasal tersebut penulis menyimpulkan bahwa terdapat hambatan yuridis yakni adanya kekosongan hukum mengenai peraturan transfer dana yang terjadi akibat adanya kegagalan sistem kliring bank penyelenggara yang mengakibatkan terjadinya gagal sistem pada bank sehingga transfer dana itu tidak dapat dilakukan atau mengakibatkan keterlambatan transfer dana. Hal ini tentu akan merugikan nasabah transfer dana selaku konsumen jasa sistem pembayaran. Selanjutnya ketentuan mengenai penggantian kerugian diatur dalam Pasal 19 Peraturan bank Indonesia No 14 / 23 / PBI / 2012 tentang jasa, bunga atau kompensasi. Pada ayat pertama dijelaskan mengenai tata cara pembayaran jasa, bunga atau kompensasi.

Pengaturan mengenai perhitungan dan besarnya penggantian kerugian tersebut sebagaimana dituliskan dalam ayat (2) yang kemudian diatur pada Surat Edaran Bank Indonesia No 15 / 23 / DASP pada tanggal 27 Juni 2013 yakni pada Romawi III. Dalam huruf A bab ini mengatur mengenai penyebab apa saja yang dapat mengakibatkan pihak penyelenggara pengirim wajib membayarkan jasa, bunga atau kompensasi sebagai berikut :

1. Penyelenggara terlambat melaksanakan Transfer Dana setelah melakukan Pengaksepan;
2. Penyelenggara melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan Transfer Dana setelah melakukan Pengaksepan; atau
3. Penyelenggara tidak melaksanakan Transfer Dana setelah melakukan Pengaksepan.

Berdasarkan ketiga poin tersebut kasus yang dialami oleh Bank Jatim dengan nasabahnya termasuk kedalam klasifikasi dalam poin nomor pertama. Tidak ada pengaturan bahwa penyelenggara wajib melakukan pembayaran jika penyelenggara pengirim mengalami gagal sistem. Namun penulis menganalisis bahwa gagal sistem

ini tentu selanjutnya akan mengakibatkan keterlambatan pelaksanaan transfer dana. Sehingga dalam kasus ini dapat dikatakan bahwa Bank Jatim mengalami keterlambatan dalam melaksanakan transfer dana. Walaupun penginputan data transfer dana ke dalam sistem kliring dilakukan oleh pegawai Bank Jatim, menurut sumber¹⁵ tidak terjadi kesalahan *human error* seperti yang penulis jelaskan pada bab sebelumnya mengenai penyebab gagalnya transfer dana sehingga hal ini tidak memenuhi unsur pada poin kedua yang mengatur kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana. Pengaksepan transfer dana yang kemudian mengalami kegagalan ini pada awalnya diterima di Kantor Cabang Bank Jatim Tulungagung. Telah diterimanya perintah transfer dana oleh kantor cabang yang kemudian dilanjutkan dengan penginputan data oleh Bank Koordinator di Bank Jatim Kediri menandakan bahwa Bank Jatim telah melaksanakan perintah transfer dana sesuai dengan prosedur sehingga poin ketiga mengenai tidak dilaksanakannya transfer dana jelas tidak terpenuhi.

Kerugian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bunga atau keuntungan yang diharapkan oleh nasabah transfer dana, sesuai dengan fakta yang ada bahwa nasabah Bank Jatim tulungagung yang memilih untuk menyelesaikan ke dalam ranah litigasi adalah seorang pengusaha, yang mana perintah pengiriman uang yang ia lakukan pada saat itu adalah untuk kepentingan bisnisnya. Berbicara mengenai penggantian kerugian yang diharapkan oleh nasabah haruslah sesuai dengan Undang-undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer dana dimana telah diatur mengenai tata cara penghitungan besarnya Jasa, Bunga, atau Kompensasi yang harus dibayarkan oleh Penyelenggara. Penghitungan apabila pihak yang berhak menerima penggantian merupakan pihak yang memiliki simpanan di Penyelenggara atau Bank Jatim, maka:

- i. $\text{Nominal Dana} \times \text{Jumlah Hari} \times \text{Suku Bunga Simpanan Nasabah} \times \frac{1}{365}$
- ii. Yang dimaksud dengan suku bunga simpanan nasabah adalah suku bunga simpanan tahunan yang berlaku di Penyelenggara, untuk pemilik simpanan yang bersangkutan.

¹⁵ wawancara dengan Staff Pelayanan Nasabah Kliring Bank Jatim Kediri, Bapak Yusuf Eko Sulistyowarno pada tanggal 21 November 2014 pukul 11.00 WIB

Penggantian mengenai kerugian atau jasa, bunga, atau kompensasi harus tidak dapat dilakukan sesuai dengan keinginan nasabah semata ataupun pihak bank semata, namun telah diatur oleh Bank Indonesia bahwa penggantian tersebut harus berdasarkan rumus tersebut. Terkecuali ada kesepakatan lain antara pihak nasabah dengan pihak bank itu sendiri.

Di dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa fakta bahwa tidak semua kelalaian yang dilakukan oleh bank yang menimbulkan kerugian terhadap pengirim transfer dapat dimintakan pertanggungjawaban. Adanya batasan-batasan pertanggungjawaban bank terhadap si pengirim ini terlihat pada klausul yang tertulis didalam aplikasi perintah pengiriman uang melalui transfer dana yang merupakan syarat-syarat pengiriman uang yang dibuat sebagai perjanjian baku (*standard contract*). Mariam Darus mengatakan mengemukakan bahwa : "perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir."¹⁶

Klausula-klausula dalam formulir sesungguhnya berlawanan dengan syarat suatu perjanjian, karena syarat-syarat tersebut jelaslah ditentukan secara sepihak dan pihak pengirim menerima keadaan itu karena posisinya yang lemah. Hal ini terlihat dan ketentuan yang mana secara tidak langsung mempunyai makna memaksa si pengirim untuk menyetujui semua syarat-syarat yang diberlakukan bank. Karena si pengirim harus mengirim uangnya, maka suka tidak suka ia harus menerima serta mengikuti isi dari perjanjian itu. Seperti yang penulis jelaskan pada bab sebelumnya kelemahan ini juga telah diakui oleh beberapa ahli. Hal ini jelas telah melanggar asas konsensualisme yang diatur dalam pasal 1320 dan KUHPerdara.

Klausula-klausula baku tersebut bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dimana dalam pasal 8 disebutkan bahwa dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara (dalam hal ini bank) dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat menyatakan pelepasan atau pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman. 1981. **Pembentukan hukum Nasional dan Permasalahannya**. Bandung. Alumni. Hlm 40

Konsumen; mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen; memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.

Ayat selanjutnya pada pasal ini juga diatur bahwa Bank Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen seperti klausula baku yang terdapat pada bagian depan halaman form yang ditulis dalam huruf kecil dan tempat yang sangat mungkin diabaikan oleh nasabah transfer dana.

Adanya klausula tersebut berarti memberikan batasan-batasan pertanggung jawaban pihak Bank Jatim, maka pihak bank dapat membebaskan dirinya dari tanggungjawab yang dibebankan padanya, kecuali apabila kesengajaan terjadi dari pihak Bank Jatim itu sendiri. Batasan-batasan tersebut jelas tidak melindungi kepentingan nasabah sebagai konsumen dari jasa perbankan itu sendiri. Dalam transaksi transfer dana sebagai salah satu jasa yang paling sering digunakan sering menimbulkan permasalahan bagi nasabah apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan bank maupun pihak ketiga yang terkait.

D. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pertanggungjawaban Bank Akibat Gagal sistem Dalam Transfer Dana Melalui Sistem Kliring

Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan perintah transfer dana, yaitu¹⁷Adanya suatu keadaan diluar dugaan, Kesalahan pihak bank, Kesalahan

¹⁷ wawancara dengan Staff Pelayanan Nasabah Kliring Bank Jatim Kediri, Bapak Yusuf Eko Sulistyowarno pada tanggal 21 November 2014 pukul 11.00 WIB

pengirim, Penerima tidak berada ditempat. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pertanggungjawaban bank akibat adanya kerugian¹⁸ :

1. Nasabah pengirim yang sulit dan bahkan tidak berkenan untuk ditemui oleh petugas Bank Jatim.
2. Nasabah pengirim tidak menanggapi secara positif kendala dan segala saran penyelesaian yang diajukan ada pada Bank Jatim.
3. Tidak ditemuinya kata sepakat antar kedua pihak saat perundingan mengenai kompensasi.
4. Permintaan penggantian oleh nasabah yang tidak sesuai dengan prosedur atau tata cara penggantian jasa, bunga atau kompensasi sebagaimana telah diatur dalam undang-undang.
5. Surat aduan dari nasabah tidak secara tanggap dapat dijawab oleh pihak Bank Jatim Cabang karena surat tersebut harus dilimpahkan ke pusat terlebih dahulu (dalam hal ini kaitannya dengan masalah IT/Sistem Kliring dan Hukum)

Selain hambatan tersebut, dalam penelitian ini penulis menemukan adanya hambatan yuridis yakni hambatan-hambatan yang ada pada peraturan-peraturan itu sendiri. Hambatan ini terdapat pada pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 yang mengatur mengenai pelaksanaan perintah transfer dana dalam keadaan memaksa. Dalam pasal ini dijelaskan mengenai penyebab-penyebab yang dapat mengakibatkan penyelenggara pengirim tetap wajib untuk melaksanakan perintah transfer dana. Hambatan ini terletak pada ayat 1 huruf c yaitu kegagalan sistem kliring atau sistem transfer dana. Namun dalam penjelasan pasal ini dikatakan bahwa kegagalan sistem yang hanya di Penyelenggara pengirim tidak tergolong pengertian kegagalan sistem kliring atau sistem transfer dana.

Hal ini jelas terjadi pembatasan penafsiran dalam pasal ini. Dimana pada faktanya kegagalan sistem dapat terjadi hanya pada lokal bank saja atau penyelenggara pengirim saja yang kerugian yang ditimbulkan kepada nasabah sama dengan kegagalan yang

¹⁸ Wawancara dengan Pimpinan Kas Kantor Cabang Bank Jatim Tulungagung, Bapak Gorit. 19 Februari 2015 pukul 10.00 WIB

terjadi apabila sistem tersebut tidak beroperasi sebagaimana mestinya dalam skala nasional. Peraturan ini seakan memihak kepada pihak penyelenggara dan tidak melindungi kepentingan nasabah.

E. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Pertanggungjawaban Bank Akibat Gagal sistem Dalam Transfer Dana Melalui Sistem Kliring.

Prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif disini harus memastikan bahwa Penyelenggara telah memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif, efisien, responsif, dan tepat waktu.¹⁹ Untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan transfer dana yang dapat mengakibatkan nasabah mengalami kerugian terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Upaya yang telah dilakukan pertama adalah upaya lokal, sebagai berikut :

1. Penempatan pegawai yang jujur sesuai dengan standar kebijakan Bank masing-masing baik oleh lokal Bank itu sendiri ataupun pihak ketiga yang berkaitan.
2. Penempatan dan pengawasan hardware dan software komputer dan alat elektronik lainnya yang dilakukan secara rutin.
3. Pemakaian *test key* (kode rahasia).
4. Standarisasi terhadap dokumentasi dan istilah yang dipakai.
5. Segera mengkonfirmasi dengan pihak IT atau Bank Indonesia apabila terjadi kerusakan atau gangguan pada sistem pembayaran.
6. Segera melakukan perbaikan dengan segera apabila terdapat kekeliruan yang diberitahukan oleh pihak nasabah.
7. Memberikan informasi langsung kepada nasabah baik tersurat ataupun secara langsung apabila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan.

¹⁹Pasal 3 Huruf D Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Di dalam pelaksanaan pertanggungjawaban akibat gagal sistem pada transfer dana yang dilakukan melalui sistem kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk secara umum telah melaksanakan prosedur dan menyesuaikan peraturan intern bank dengan sesuai dengan Undang-undang Nomor 3 tahun 2011 Transfer dana dan Peraturan Bank Indonesia mengenai sistem kliring.
2. Penggantian kerugian akibat gagalnya transfer dan sebagaimana tertera pasal 54 Undang-undang Nomor 3 tahun 2011 tentang transfer dana kemudian dilanjutkan ketentuan pelaksana terkait dengan pelaksanaan penggantian kerugian yakni Peraturan Bank Indonesia No 14 / 23 / PBI / 2012 tentang transfer dana dan Surat Edaran Bank Indonesia No 15 / 23 / DASP telah semaksimal mungkin dilaksanakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

B. Saran

1. Seharusnya terdapat peraturan khusus yang mengatur mengenai pertanggungjawaban bank apabila terjadi kegagalan sistem kliring walaupun kerusakan sistem hanya terjadi pada bank penyelenggara itu sendiri sehingga dalam hal terjadi hal itu maka dapat ditangani oleh bank dengan cepat dan tanggap sehingga nasabah tidak merasa dirugikan walaupun pihak bank sebenarnya telah melaksanakan pertanggungjawaban sesuai prosedur yang ada secara umum.
2. Dengan adanya Peraturan Bank Indonesia yang memuat mengenai perlindungan nasabah pengguna konsumen jasa pembayaran pada tahun 2014 diharapkan dapat mengatasi kekekuran yang ada pada Undang-undang Tranfer dana beserta peraturan pelaksanaannya.
3. Bank juga diharapkan lebih berhati hati dalam memberikan serta melaksanakan jasa layanan transfer dana terhadap para konsumen atau nasabah sehingga transfer tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini perlu diperhatikan agar nama baik citra Bank tetap baik dimata nasabahnya. Apabila bank tidak berhati-hati sehingga mengakibatkan terjadinya resiko transfer dana, maka pengirim dapat menuntut penggantian kerugian baik berupa penggantian berupa kompensasi, jasa atau bunga baik melalui jalur non litigasi ataupun litigasi (pengadilan).

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, **Hukum perikatan**, Bandung, Alumni, 1982.

Mariam DarusBadruzaman. 1981. **Pembentukan hukum Nasional dan Permasalahannya**. Bandung. Alumni. Hlm 40

Djumhana Muhammad, **Hukum Perbankan di Indonesia**, cetakan ke 5, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006.

Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Sejarah Bank Jatim, 2014, (online), <http://bankjatim.co.id/id/informas i/tentang-bankjatim/sejarah> diakses pada 13 desember 2014

Visi Misi, 2014, (online), <http://www.bankjatim.co.id/infomasi/tentang-bankjatim/ visi-dan-misi> diakses pada 13 desember

Produk Bank Jatim, (online), <http://www.bankjatim.co.id/produk--layanan> diakses pada 18 desember 2014