

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENGALAMI KERUGIAN TERHADAP PERMASALAHAN
*MOBILE BANKING***

SKRIPSI

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA DALAM PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH:

Jeffry Yanuardi Tanupranata

NPM : 16300028

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENGALAMI KERUGIAN TERHADAP PERMASALAHAN
MOBILE BANKING**



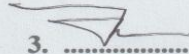
DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN:

OLEH:

Jeffry Yanuardi Tanupranata
NPM : 16300028

**TELAH DIPERTAHANKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 07 JULI 2020
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI,

- | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|---------|
| 1. Dr.Edi Krisharyanto, S.H., M.H. | (KETUA) |  | 1. |
| 2. Fries Melia Salviana, S.H.,M.H. | (ANGGOTA) |  | 2. |
| 3. Dr.Endang Retnowati , S.H., M.Hum. | (ANGGOTA) |  | 3. |

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENGALAMI KERUGIAN TERHADAP PERMASALAHAN
*MOBILE BANKING***

SKRIPSI

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA DALAM PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH:

**Jeffry Yanuardi Tanupranata
NPM : 16300028**

SURABAYA, 14 JULY 2020

MENGESAHKAN,

DEKAN,

PEMBIMBING,

Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. Dr. Endang Retnowati, S.H., M.Hum

MOTTO

***“TUHAN MEMANG TIDAK MENJANJIKAN LANGIT ITU SELALU
BIRU, BUNGA SELALU MEKAR, DAN MENTARI SELALU
BERSINAR..TETAPI KETAHUILAH BAHWA IA SELALU
MEMBERI PELANGI DI SETIAP BADAI, TAWA DI SETIAP AIR
MATA, BERKAH DISETIAP COBAAN, DAN JAWABAN DARI
SETIAP DOA”***

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atau Investor Yang Mengalami Kerugian Terhadap Permasalahan *Mobile Banking*” dapat terselesaikan dengan baik.

Berkenaan dengan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Lily Linawati Widjodjo yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil serta doa yang selalu dipanjatkan setiap harinya, kemudian untuk Alm. kakek dan nenek yang selalu memberikan dukungan, doa, dan khususnya untuk nenek yang selalu mengingatkan saya melalui telepon setiap malam supaya selalu semangat dalam beribadah dan mengerjakan skripsi, serta kepada kakak saya Bernard Wahyudi Tanupranata dan adik saya Vivianne Angel Tania yang selalu memarahi saya, jika saya malas dalam mengerjakan skripsi. Dengan segala hormat penulis menyampaikan terima kasih untuk dorongan, bantuan, motivasi dan semangat, serta inspirasi kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Dr. Endang Retnowati, S.H., M.Hum. selalu dosen pembimbing yang telah menyediakan fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberi pengarahan selama kuliah dan dengan penuh dedikasi membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi hingga akhir.
4. **Dr. Dwi Tatak Subagiyo**, SH., M.Hum. selaku dosen wali yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberi pengarahan selama kuliah ini..
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan saya ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas pelayanan selama mengikuti perkuliahan.
7. Keluarga besar Menwa Satuan 823 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang sudah memberikan saya kesempatan untuk mengikuti banyak kegiatan, pendidikan dasar hingga pendidikan kursus kader pelaksana, pengetahuan dibidang militer maupun kepemimpinan dan pengalaman dalam berorganisasi selama masa perkuliahan.

Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan "AHHA TEAM" Hary, Reza, Fadhil, Berto, Krisna, dan Rainhard yang menemani masa-masa perkuliahan sehingga menjadi hari-hari yang penuh tawa dan berwarna.

Teman-teman angkatan 2016 Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang selalu saling support dari awal kuliah sampai lulus Hary, Reza, Jeffry,

Yopi, Agung, Mira, Nanda, Risal, Bima, dan Lucas terimakasih sudah membantu dengan memberi dukungan dan doa.

Rekan-rekan Menwa Batalyon 823 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan KSR PMI Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang selalu mensupport dan menjadi keluarga kedua saya selama masa perkuliahan.

Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu pengerjaan skripsi ini baik lewat pikiran, semangat, dan semoga kebaikan kembali pada kalian semua.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Hormat Penulis,

PENULIS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jeffry Yanuardi Tanupranata
NPM : 16300028
Alamat : Taman Darmo Indah Selatan I NN-5
No. Telp (HP) : 082333598708

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atau Investor Yang Mengalami Kerugian Terhadap Permasalahan *Mobile Banking*” adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya dalam skripsi tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 14 July 2020

Yang menyatakan,



JEFFRY YANUARDI TANUPRANATA

ABSTRACT

The digital era, which is the era of information technology that was rapidly increasingly being used, for people and banking industry in order to improve the efficiency of operational and the quality of bank services to customers. Mobile Banking allows users to access balance information or transfer sums of money only via mobile phones. One of the liability of m-banking is on dependend of the operator's cellular network in concerhed, if there any blankspot or network out of service then Mobile Banking services could'nt be done..

The research method used normative juridical research also referred by research on doctrinal law, and secondary data sources obtained through primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Data collection was done by literatury research that was was investigation that have been done by examining library materials or referred to secondary data and data analysis was carried out qualitatively.

The responsibility of the bank customers who suffered losses due was errors from the bank system so that the losed the balance in the customer's account, was realized by being credited back into the customer's account by the amount of money that correspond to the loss. Attempt to resolve disputes that could be done by customers who suffer losses could be through the court or mediation. Legal protection for customers of the Mobile banking service who suffer losses due to errors from the bank system could be done with repressive and preventive legal protection. Repressive protection is provided by of sanctions, which is civil sanctions with compensation that regulated for in Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and State administration sanctions that is maximum fine of Rp.200,000,000 (two hundred million rupiah) as stipulated in Article 60 paragraph (2) Law Number 8 of 1999. Preventive legal protection is implemented to prevent loss of customers by the Mobile banking service due to errors of the bank system occured by other customers , remmembering that transactions through Mobile Banking are easily carried out by customers without having to go to the bank so there was no possibility that there could be more customers who are disadvantaged due to bank system errors in Mobile Banking transactions.

Keywords: *Legal Protection, Customers, Mobile Banking Users*

ABSTRAK

Era digital, yaitu era teknologi informasi yang semakin cepat dimanfaatkan, baik oleh masyarakat maupun industri perbankan dalam rangka meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan bank pada nasabah. *Mobile Banking* memungkinkan penggunaannya untuk mengakses informasi saldo atau mentransfer sejumlah uang hanya lewat ponsel. Salah satu kelemahan dari *Mobile Banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan, jika terjadi *blankspot* atau ketidaktersediaan jaringan maka layanan *Mobile Banking* tidak bisa dilakukan. Adapun skripsi yang berjudul Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank pada layanan *Mobile Banking*.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normative atau juga bisa disebut dengan penelitian hukum doktriner, dan sumber data sekunder yang didapatkan melalui bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau disebut dengan data sekunder dan analisis data dilakukan secara kualitatif.

Bentuk pertanggung jawaban pihak bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank sehingga hilangnya saldo pada rekening nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali ke dalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah yang mengalami kerugian dapat melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan. Perlindungan hukum terhadap nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari sistem bank dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Perlindungan *represif* diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam Pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat kesalahan dari sistem bank yang dialami oleh nasabah/ konsumen lainnya, mengingat kegiatan transaksi melalui *Mobile Banking* mudah dilakukan oleh nasabah tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan ada lagi nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem bank pada transaksi *Mobile Banking*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Pengguna *Mobile Banking*

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang dan Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Sistematika Pertanggung Jawaban.	Error! Bookmark not defined.
BAB II BENTUK PELANGGARAN HUKUM OLEH BANK YANG DAPAT TERJADI DAN MENYEBABKAN KERUGIAN NASABAH PENGGUNA <i>MOBILE BANKING</i>	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Umum Mengenai Bank Dan <i>Mobile Banking</i> ..	Error! Bookmarknot defined.
B. Pelanggaran Yang Terdapat Di <i>Mobile Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> .	Error! Bookmark not defined.
BAB III BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA NASABAH PENGGUNA <i>MOBILE BANKING</i>	Error! Bookmark not defined.
A. Perlindungan Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
B. Fungsi Tujuan Bank.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

 A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

 B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

