

**ASPEK HUKUM KESALAHAN TRANSAKSI NASABAH
BANK PENGGUNA *MOBILE BANKING*
(STUDI HUKUM PADA BANK BRI KCP MEDAN)**

Oleh

Muhammad Aqshal

201910115307



**PROGRAM STUDI ILMU
HUKUM FAKULTAS
HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
JAKARTA RAYA**

2024





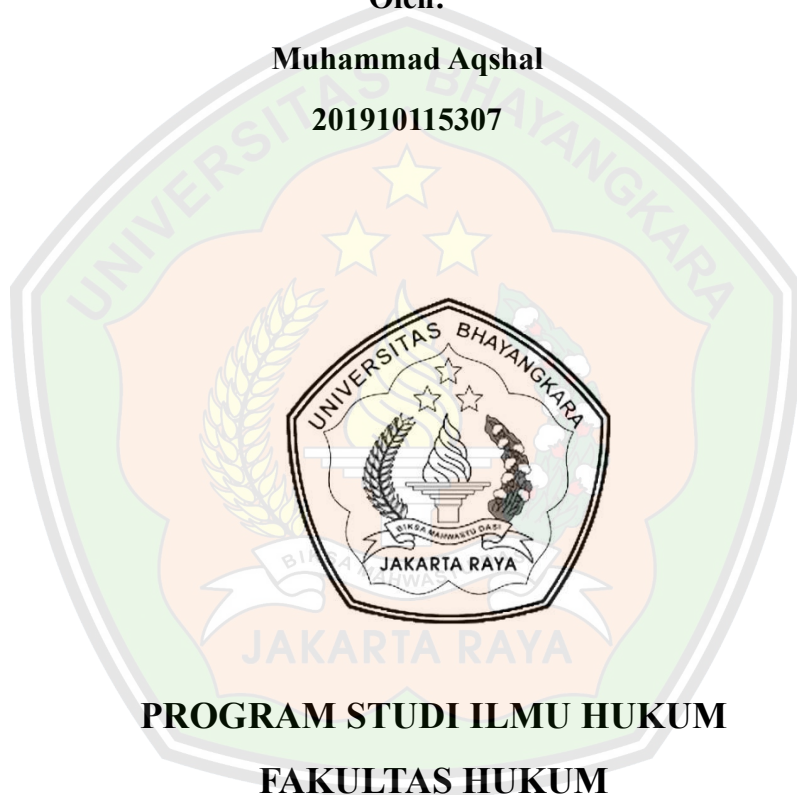
**ASPEK HUKUM KESALAHAN TRANSAKSI NASABAH BANK
PENGGUNA *MOBILE BANKING*
(STUDI HUKUM PADA BANK BRI KCP MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Aqshal

201910115307



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah
Bank Pengguna *Mobile Banking* (Studi Hukum
Pada Bank BRI KCP Medan)

Nama Mahasiswa : Muhammad Aqshal

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115307

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum


Bekasi, 15 Januari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Sugeng. S.H., M.H
NIDN : 0306018804


Esther Masri. S.H., M.Kn
NIDN : 0312017904

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah
Bank Pengguna *Mobile Banking* (Studi Hukum
Pada Bank BRI KCP Medan)

Nama Mahasiswa : Muhammad Aqshal

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115307

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Februari 2024

Bekasi, 15 Februari 2024

MENGESAHKAN

Ketua Penguji

: Dr. Yulianto Syahyu, S.H., M.H
NIDN. 0328106604

Penguji I

: Sri Wahyuni, S.H., M.H.
NIDN. 0322078304

Penguji II

: Esther Masri. S.H., M.Kn
NIDN. 0312017904

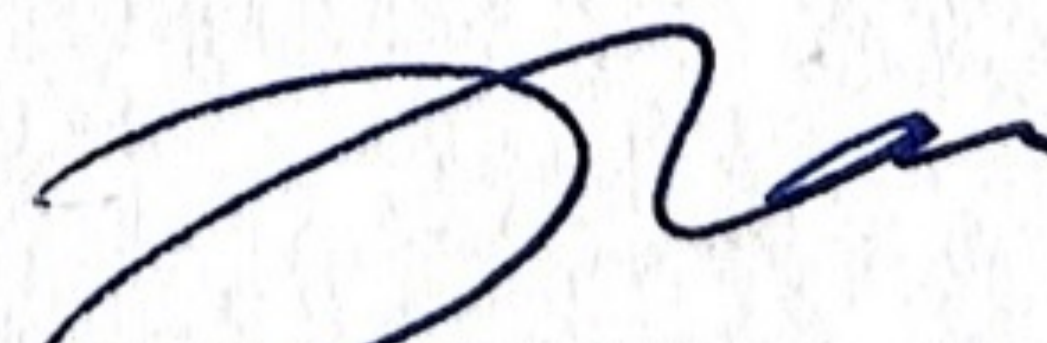
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum



Diana Fitriana, S.H., M.H.
NIDN. 0424039003

Dekan
Fakultas Hukum



Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H.
NIDN. 0403096602

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Aqshal

NPM : 201910115307

TTL : Jakarta, 27 juni 2001

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya berjudul : *Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna Mobile Banking (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan)*. adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 15 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Aqshal

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aqshal
NPM : 201910115307
TTL : Jakarta, 27 Juni 2001
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :*Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna Mobile Banking (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan)*. Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Februari 2024

Yang menyetujui pernyataan



Muhammad Aqshal

ABSTRAK

Muhammad Aqshal. 201910115307. *Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna Mobile Banking (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan)*

Pengertian *mobile banking* atau disingkat dengan (M-Banking) berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti Handphone. Terkait penyediaan fasilitas yang hamper sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai. Perbankan bergerak atau dapat dikatakan dengan Bahasa lain adalah Mobile Banking yaitu merupakan jenis layanan perbankan yang bergerak, maksudnya bergerak adalah transferan tersebut dapat dengan langsung diakses melalui GSM (*Global System For Communication*) adalah sebuah standar global untuk komunikasi bergerak digital. SMS Banking adalah istilah yang digunakan untuk transaksi perbankan yang dilakukan melalui perangkat telepon seluler, dan cara kerjanya menggunakan sms biasa dengan mengetik format perintah tertentu kemudian akan mendapatkan sms balasan berupatanggapan atas perintahnya sesuai format.

Tujuan penulis ini untuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *mobile banking* yang mengalami kerugian akibat kesalahan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum represif dan preventif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kaidah-kaidah dan norma-norma hukum sebagai analisis penelitian.

Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis perlindungan hukum bagi nasabah layanan *mobile banking* dapat dilakukan dengan perlindungan hukum represif dan preventif. Bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *mobile banking* yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Kata Kunci: *mobile banking*,nasabah,perbankan

ABSTRACT

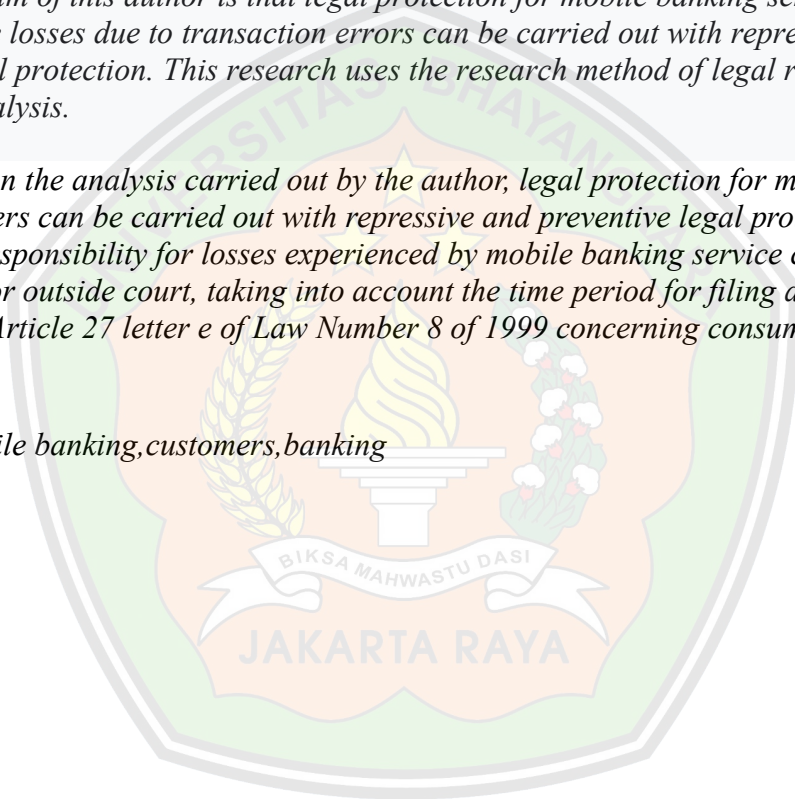
Muhammad Aqshal. 201910115307. Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna Mobile Banking (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan)

The definition of mobile banking or abbreviated as (M-Banking) means banking facilities via mobile communications such as mobile phones. Regarding the provision of facilities that are almost the same as ATMs except for taking cash. Mobile banking or can be said in another language is Mobile Banking, which is a type of banking service that is mobile, meaning mobile means that transfers can be directly accessed via GSM (Global System For Communication) which is a global standard for digital mobile communications. SMS Banking is a term used for banking transactions carried out via mobile telephone devices, and how it works is using ordinary SMS by typing a certain command format and then getting a reply SMS in the form of a response to the command according to the format.

The aim of this author is that legal protection for mobile banking service customers who experience losses due to transaction errors can be carried out with repressive and preventive legal protection. This research uses the research method of legal rules and norms as research analysis.

Based on the analysis carried out by the author, legal protection for mobile banking service customers can be carried out with repressive and preventive legal protection. The form of bank responsibility for losses experienced by mobile banking service customers is through court or outside court, taking into account the time period for filing a lawsuit as determined in Article 27 letter e of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection.

Keywords: mobile banking, customers, banking



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa lagi Maha Pengasih dan juga Maha Penyayang. Penulis panjatkan puji syukur terhadap kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah agar senantiasa diberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna *Mobile Banking* (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah-satu syarat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya agar dapat mencapai gelar Sarjana Hukum. dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH, MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dijan Widijowati, S.H. M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Sugeng, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.
4. Ibu Esther Masri S.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Teknis Skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, arahan dan dukungan selama penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Ibu Sri Wahyuni, S.H., M.H., selaku penguji ujian skripsi I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung.
6. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen serta Asisten Dosen yang telah memberikan ilmu serta pembelajaran selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Orang Tua penulis yaitu papa Andri Irwan dan mama Cut Rina Rahmawati yang sangat penulis cintai. Terima kasih atas segala cinta kasih sayang, doa, saran, dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi penulis dengan baik. Semoga kalian senantiasa sehat, senang, dan dimudahkan rezekinya selalu oleh Tuhan Yang Maha Esa.

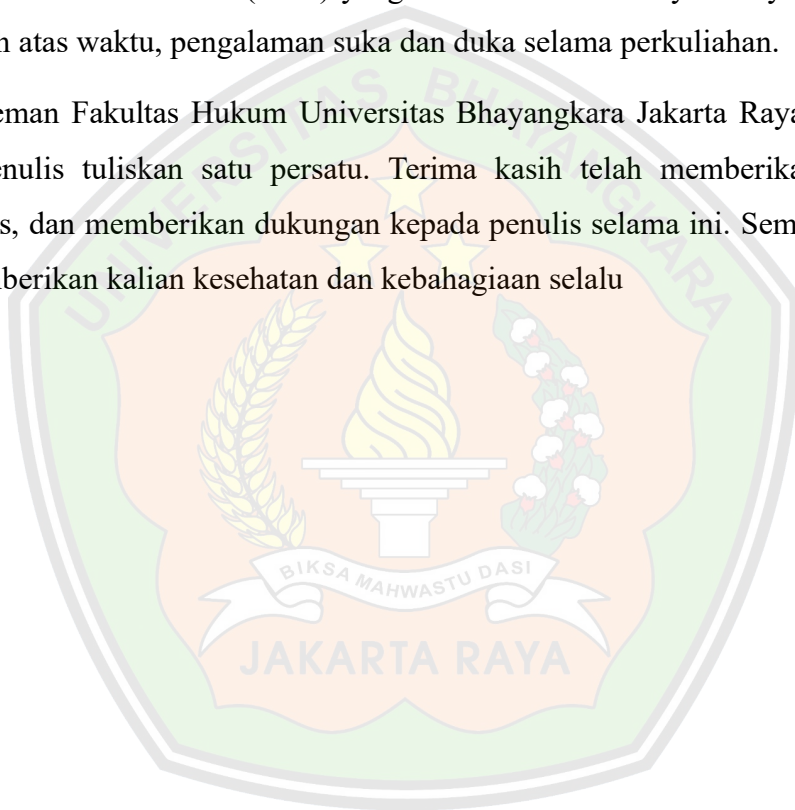
8. Untuk Ade Penulis yaitu Kaila Revina Nur Qolbi, serta wawak dan Nyakwa yang selalu mengajak saya liburan dan keluarga besar Penulis. Terimakasih atas doa, dukungan dan motivasinya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kesehatan dan dimudahkan rezekinya.

9. Untuk Partner kuliah saya selama ini. Terimakasih atas dukungan dan waktunya.

10. Untuk Zahwa Gedwina Nur Azizah meskipun kamu telah melakukan hal luar biasa bagi saya, saya ingin mengucapkan terima kasih hanya untuk satu diantaranya. Terima kasih atas kehadiranmu dalam hidupku. Skripsi ini adalah persembahan saya untukmu.

11. Untuk teman-teman kelas A4 (2019) yang selalu membantu saya menyusun Tugas akhir ini. Terimakasih atas waktu, pengalaman suka dan duka selama perkuliahan.

12. Teman – teman Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih telah memberikan canda, tawa, kenangan manis, dan memberikan dukungan kepada penulis selama ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kalian kesehatan dan kebahagiaan selalu



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | i |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| ABSTRAK..... | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| MOTTO..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Kerangka Konseptual..... | 8 |
| 1.6 Kerangka Teoritis..... | 10 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran..... | 13 |
| 1.8 Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| 1.9 Metode Penelitian..... | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 18 |
| 2.1 Tinjauan Perlindungan Konsumen..... | 18 |
| 2.2 Tinjauan Umum Tentang Perbankan..... | 29 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.3 Tinjauan Tentang Transaksi..... | 38 |
| 2.4 Tinjauan Tentang Nasabah..... | 40 |
| 2.5 Tinjauan Tentang Ganti Rugi..... | 41 |
| BAB III OBJEK PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia..... | 46 |
| 3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia..... | 47 |
| 3.3 Contoh Kasus Bank BRI yang mengalami sistem <i>eror</i> di <i>M-Banking</i> | 48 |
| BAB IV Aspek Hukum Kesalahan Transaksi Nasabah Bank Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Studi Hukum Pada Bank BRI KCP Medan) | 52 |
| 4.1 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Pihak Bank | 52 |
| 4.2 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Layanan <i>Mobile Banking</i> | 57 |
| BAB V PENUTUP | 78 |
| 5.1 Simpulan..... | 71 |
| 5.2 Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 814 |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai dengan Kadar Kesanggupannya” -QS. Al-Baqarah: 286

