

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, Dunia perbankan berkembang pesat dalam jumlah yang banyak. Perkembangan teknologi dan inovasi menjadi pendorong perubahan dalam perbankan. Pengenalan mesin hitung, telegraf, telepon, dan komputer memberikan dorongan untuk meningkatkan efisiensi dan memperluas cakupan layanan perbankan.

Meningkatnya persaingan global di sektor perbankan telah memacu perbankan untuk mencari cara inovatif untuk bisa memenangkan persaingan. Dengan demikian, bank telah menggunakan teknologi baru untuk mendefinisikan Kembali pandangan tentang perbankan, salah satunya penggunaan internet. Internet berevolusi menjadi ponsel, perangkat komunikasi seluler, yang dulunya digunakan untuk membuat panggilan, sekarang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan yang kemudian di kenal dengan *Mobile banking* yang telah mengantarkan ke era baru system perbankan.

Keberadaan lembaga perbankan yang sudah berlangsung lama hingga saat ini memiliki kontribusi besar terhadap berjalannya roda 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 kompleksitas dan risiko yang terkait dengan industri perbankan, peraturan dan pengawasan menjadi semakin penting. Badan pengawas dan regulasi keuangan didirikan di banyak negara untuk memastikan stabilitas sektor perbankan.

Termasuk di Negara kita pun memiliki aturan tentang perbankan dapat kita lihat Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang berbunyi “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat”.<sup>1</sup>

Dalam proses pemberian pelayanan kepada para nasabahnya, pihak bank biasanya menggunakan cara konvensional ataupun memberikan pelayanan *electronic transaction (e-banking)* baik menggunakan ATM, *smartphone (mobile banking)* ataupun menggunakan

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>, diakses pada tanggal 20 Desember 2022

jaringan internet (*internet banking*). Berpariasi bentuk-bentuk pelayanan bank mengakibatkan bentuk pelanggaran di bidang perbankan juga semakin beragam. Untuk mensiasati hal tersebut dan untuk melindungi nasabah dari kemungkinan kerugian akibat pelayanan *electronic banking* yang diberikan oleh pihak bank, maka bisa digunakan pasal 29 ayat (4) UU Perbankan yang berbunyi: “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.” Ketentuan pasal ini ada karena prinsip dasar dari penyimpanan dana masyarakat di bank adalah kepercayaan nasabah kepada pihak bank.<sup>2</sup>

Bank umumnya memiliki dua sisi utama dalam kegiatan operasionalnya, yaitu sisi aset dan sisi kewajiban. Sisi aset adalah penggunaan dana yang diterima nasabah, seperti pemberian pinjaman kepada individu atau perusahaan. Sisi kewajiban adalah sumber dana yang dimiliki bank, seperti simpanan nasabah dan modal sendiri.<sup>3</sup>

Namun bank juga dapat menghadapi resiko dalam kegiatan operasionalnya. Beberapa risiko yang dihadapi oleh bank meliputi risiko kredit, risiko likuiditas, risiko pasar, dan risiko operasional. Untuk mengelola risiko ini bank harus memiliki manajemen risiko yang baik, kebijakan pengendalian yang tepat, serta melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala.<sup>4</sup>

Perkembangan teknologi juga telah membawa perubahan dalam industri perbankan, Berbagai jenis perbankan yang telah dikembangkan menunjukkan bahwa Lembaga perbankan mampu mengikuti perubahan dari zaman ke zaman. Bank memperluas jaringan dengan memberikan beberapa kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank, antara lain: <sup>5</sup>

Transaksi lewat telepon (*phone banking*) merupakan layanan yang diberikan oleh bank untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi melalui telepon. Transaksi melalui pesan singkat (*SMS Banking*) merupakan salah satu fitur yang disediakan bank untuk nasabah melalui pesan singkat atau SMS. Transaksi melalui *smartphone* (*Mobile Banking*) merupakan sebuah sistem layanan dari bank untuk

---

<sup>2</sup> Ekawati, Dian. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan." *UNES Law Review* 1, no. 2 (2018): 157-171.

<sup>3</sup> Perkembangan Ekonomi Indonesia dan Dunia Triwulan I Tahun 2017. Jakarta: Bappenas.

<sup>4</sup> <https://bkd.riau.go.id/berita/manajemen-resiko-keuangan>, diakses pada tanggal 2 Januari 2023

<sup>5</sup> <http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Senin, 10 Oktober 2022.

melakukan transaksi keuangan yang dapat di akses oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti (*smartphone*).

Layanan-layanan perbankan di atas merupakan wujud dari perkembangan perbankan yang ada di Indonesia. Perkembangan layanan-layanan perbankan terutama layanan *mobile banking* yang sangat berkembang pesat di antara nasabah perbankan, menyebabkan *mobile banking* termasuk salah satu cara pemasaran perbankan yang dapat meningkatkan popularitas bank.

Salah satu layanan bank yaitu *mobile banking* dapat meningkatkan kualitas layanannya dikarenakan banyak nasabah yang merasa lebih nyaman menggunakan *mobile banking* karena nasabah bank dapat mengakses informasi saldo atau melakukan transaksi dimana saja selama *handphone* tersambung dengan jaringan internet. Dari laporan keuangan BSM tahun 2018 dilaporkan bahwa *mobile banking* menjadi salah satu program unggulan dalam rangka meningkatkan performa BSM. Pada laporan tersebut ditampilkan data terkait transaksi yang dilakukan nasabah menggunakan *handphone*. Pergeseran akibat pemanfaatan teknologi guna memberikan layanan kepada nasabah. Karena adanya kemudahan layanan dalam *mobile banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan pihak bank<sup>6</sup>. Terkadang dalam penggunaan *mobile banking* ada beberapa kendala, kendala yang terjadi disebabkan karena jaringan internet tidak stabil yang menyebabkan beberapa masalah, salah satu permasalahan adalah kegagalan transaksi dan transaksi yang berulangi akibat terlambatnya pemberitahuan transaksi yang sudah berhasil atau gagal.<sup>7</sup>

Kegagalan suatu transaksi ini sering terjadi pada layanan *mobile banking*, salah satu contoh kasus kegagalan transaksi terjadi pada seorang nasabah bank BRI yang bernama Aidil Akbar, awal terjadi masalah terhadap layanan *mobile banking* saat melakukan transfer melalui *Mobile Banking*. Namun setelah melakukan transfer Aidil Akbar memeriksa mutasi rekening, terkejutnya Aidil Akbar saat melihat mutasi rekeningnya. Bahwa sejak tanggal 20 Januari 2020 sampai bulan Juli 2020 saldonya hilang sekitar Rp.30.000.000<sup>8</sup>

Berdasarkan kasus diatas, peran aktif bank dalam memberikan informasi kepada nasabah terkait timbulnya resiko kemungkinan kerugian dalam bertansaksi sangatlah

---

<sup>6</sup> [jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB](http://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB), diakses pada tanggal 3 Januari 2023

<sup>7</sup> <http://jurnal.fe.uad.ac.id/wp-content/uploads/Syamsul-Hadi-Novi.pdf>, diakses pada tanggal 10 Januari 2023

<sup>8</sup> <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4017676/cerita-nasabah-mandiri-yang-saldo-terkurus-akibat-sistem-eror>, diakses pada tanggal 11 Juni 2023

penting. Pelaksanaan ketentuan ini dianggap penting untuk menjaga kewaspadaan nasabah pengguna layanan bank. Bank harus bertindak proaktif dan mengutamakan keamanan data dan uang nasabah dengan melindunginya dengan upaya preventif (pencegahan). Jika nasabah mengetahui bahwa transaksi electronic terdapat banyak resiko, maka nasabah pasti akan berhati-hati dan kemungkinan kasus kerugian akibat *mobile banking* akan berkurang.

Menurut Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut OJK, Kusumaningtuti S Soetiono mengatakan,. OJK mencatat jumlah pengaduan pelayanan keuangan berbasis teknologi mencapai 1.305 pengaduan dan itu didominasi pengaduan tentang *Mobile Banking*. Permasalahan-permasalahan seperti yang termuat diatas sering dialami oleh pengguna *Mobile Banking*, yang mana akibat kesalahan tersebut menyebabkan kesalahan yang fatal, menyebabkan nasabah mengalami suatu kerugian<sup>9</sup> materil. Keterlambatan informasi ini disebabkan karena kemungkinan adanya gangguan pada server, dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* nasabah secara otomatis akan terhubung oleh dua server sekaligus yaitu server bank dan sever GSM atau sever operator seluler. Dua server tersebut menjadi penentu dalam transaksi bila menggunakan *Mobile Banking* yang bila mana salah satu server tersebut mengalami gangguan maka akan meyebabkan gangguan dalam penggunaan *mobile banking*. Menurut pasal 21 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) bahwa jika kerugiagn transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung, akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik

Agen elektronik mempunyai kewajiban untuk memberikan akses bagi para penggunanya agar dapat melakukan perubahan infromasi selama dalam proses transaksi. Infromasi elektronik yang diberikan tidak hanya sebatas pada tulisan, gambar, peta, rancangan, surat elektronik, atau sejenisnya yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Berdasarkan penjelasan tersebut menyebutkan bahwa yang menjadi agen transaksi elektronik adalah bank dan yang menjadi pengguna adalah nasabah.

Sebagai nasabah yang memanfaatkan pelayanan *Mobile Banking*, nasabah mempunyai definisi sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 pasal 1 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah;”Setiap orang pemakai barang dan/atau

---

<sup>9</sup><http://repository.unika.ac.id/20895/2/15.G1.0236%20DINA%20ALVIANA%20%287.55%29..pdf%20BAB%201.pdf>, diakses pada tanggal 15 Februari 2023.

jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Definisi dari konsumen di atas menempatkan nasabah bank sebagai konsumen karena nasabah adalah orang yang memakai atau mengkonsumsi barang dan jasa dari bank. Nasabah mempunyai beberapa hak sebagaimana yang tertuang dalam ketentuan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan; “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Ketentuan pasal di atas memiliki konsekuensi yakni pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa (bank) memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan rasa nyaman, aman, dan menjamin keselamatan konsumen (nasabah) dalam menggunakan/mengkonsumsi produk bank yakni jasa. Ada pun menurut Hans Kelsen, pertanggungjawaban merupakan suatu keadaan dimana pelaku tidak mengantisipasi atau tidak menghendaki akibat yang membahayakan atas perbuatannya tersebut sehingga terjadi kelalaian.

Bank yang menanggung tanggung jawab sebagai pelaku usaha harusnya selalu berhati-hati dan menggunakan sistem keamanan yang memadai untuk mendukung segala bentuk transaksi elektronik yang terjadi di era perbankan modern seperti zaman sekarang. Perlindungan konsumen pun banyak di kemukakan oleh para pakar hukum salah satunya yaitu, Mochtar Kusumaatmadja mendefinisikan bahwasanya perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antar berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), 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 berkerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.” 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 dari pada nasabah. Pihak yang harus menyelidiki dan membuktikan adalah bank itu sendiri, ini terkait dengan kemampuan bank yang menguasai teknologi dan membawa data-data transaksi nasabah sehingga bank

berkewajiban membuktikan hal tersebut. Ketika bank mendapatkan laporan dari nasabah yang mengalami kehilangan dana, bank harus melakukan pemeriksaan terhadap riwayat transaksi nasabah tersebut.<sup>10</sup>

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas di skripsi ini adalah:

1. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan pihak bank bagi nasabah yang mengalami kegagalan transaksi ditinjau dari pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *mobile banking* yang mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi ditinjau dari pasal 1338 kitab undang undang hukum perdata?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyelesaian yang dapat dilakukan pihak bank bagi nasabah yang mengalami kegagalan transaksi ditinjau dari pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *mobile banking* yang mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi ditinjau dari pasal 1338 kitab undang undang hukum perdata

## 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna meningkatkan daya berpikir yang kritis dan kemampuan menciptakan karya tulis ilmiah sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki penulis,serta menambah literatur kepustakaan hukum perdata khususnya terkait pertanggung jawaban hukum bagi pihak bank yang melakukan kelalaian atas system bank dan penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengetahui fenomena yang terjadi pada dunia perbankan dan perkembangannya tentang *internet banking* dan *mobile banking*.

---

<sup>10</sup> Juniawan, Komang. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar." Jurnal Magister Hukum Udayana 2, no. 2 (2013): 1-20 diakses pada tanggal 10 juni 2023

2. Kegunaan Praktis Penulisan ini diharapkan memberikan pengetahuan kepada pihak-pihak terkait agar memperhatikan bentuk pertanggung jawaban hukum bagi para nasabah yang merasakan dampak dari kelalaian sistem bank

## 1.5 Kerangka Konseptual

### A. Tinjauan Yuridis

Pengertian tinjauan yuridis adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat. Menurut kamus hukum, kata yuridis berasal dari kata *Yuridisch* yang berarti mempelajari dengan cermat dan tepat.

### B. Penyelesaian

Usaha mencari penjelasan dan jawaban dari setiap masalah yang dihadapi. Upaya penyelesaian masalah melalui pemilihan dari beberapa alternatif atau opsi yang mendekati kebenaran atau dianggap benar untuk suatu tujuan tertentu.

### C. Ganti Rugi

Ganti rugi adalah pemberes hutang piutang dengan memberikan barang-barang yang seharga hutangnya, ensiklopedia ekonomi dan perbankan syariah menuliskan ganti rugi ialah menjamin (menanggung) untuk membayar hutang, mengadakan barang, atau menghadirkan orang pada tempat yang telah ditentukan.<sup>11</sup>

### D. Bank

Bank sebagai badan atau Lembaga yang menerima kredit. Bank juga menerima simpanan dari Masyarakat dalam bentuk giro, deposit berjangka, dan Tabungan. Simpanan Masyarakat tersebut kemudian dikelola dengan menyalurkan dalam bentuk investasi dan kredit kepada badan usaha swasta atau pemerintah. Dari kegiatan tersebut, bank memperoleh keuangan berupa dividen atau pendapatan bunga yang digunakan untuk membayar biaya operasional serta pengembangan usaha<sup>12</sup>

### E. Nasabah

---

<sup>11</sup>Habib Nazir dan Muhammad Hasanudin. *Ensiklopedia Ekonomi dan Perbankan Syariah*, (Bandung: Kafa publishing, 2008), hlm 144.

<sup>12</sup> Pierson, Penjelasan Tentang Bank, diakses pada tanggal 5 juni 2023

Seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank.<sup>13</sup>

#### **F. Mobile Banking**

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan instal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *sms banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan *sms* yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *sms banking*.<sup>14</sup>

#### **G. Transaksi**

Kegiatan ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar suatu ketentuan hukum untuk syariah.<sup>15</sup>

### **1.6 Kerangka Teoritis**

#### **A. Teori Perlindungan Konsumen**

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan didalam literatur dan di kemukakan oleh para pakar. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan

---

<sup>13</sup> Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Jurnal Nisbah*. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

<sup>14</sup> <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>, diakses pada tanggal 9 juni 202

<sup>15</sup> Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, Kafa Publishing, 2013, hlm10

barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah di atur dalam undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen<sup>16</sup>

## **B. Teori Pertanggungjawaban**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya manusia terhadap segala tingkah laku dan perbuatannya. Sementara itu, dalam hukum, pengertian tanggung jawab adalah fungsi menerima pembebanan, sebagai akibat sikap pihak sendiri atau pihak lain.

Adapun menurut Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:<sup>17</sup>

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja diperkirakan.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*). Pertanggung jawaban dapat dimintai secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Kesalahan yang di maksud adalah unsur yang bertentangan

---

<sup>16</sup> Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 78

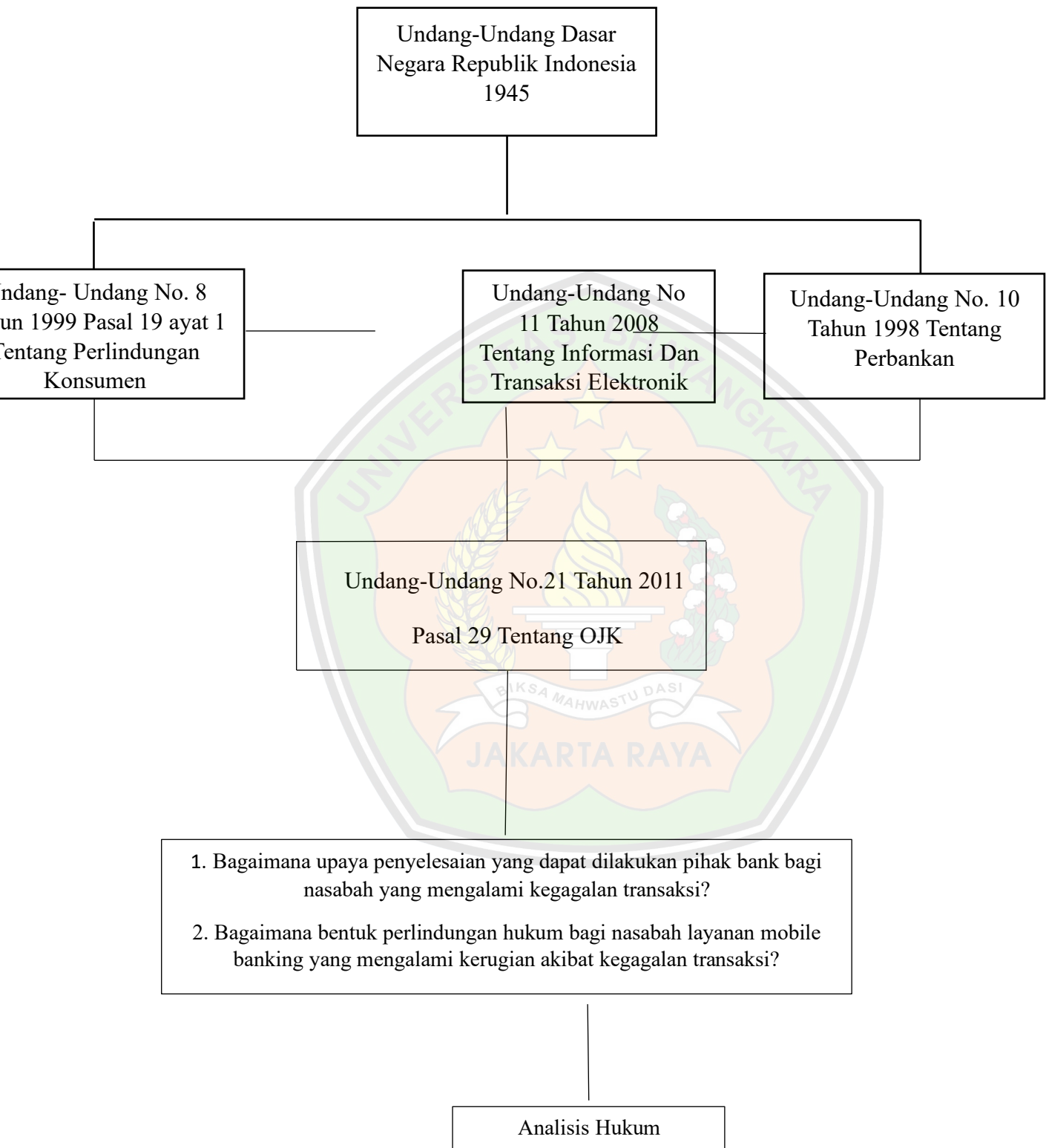
<sup>17</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni* (Bandung: Nuasa dan Nusa Media, 2006).

dengan hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga dengan asas kepatuhan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas sudah dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan kemampuan untuk memahami mengenai apa yang bersifat positif dan negative, berusaha untuk mencoba untuk tidak melakukan hal yang negative dan berusaha untuk melakukan hal yang positif. Tanggung jawab merupakan mengambil keputusan yang patut dan efektif, merupakan pilihan yang terbaik dalam batas-batas norma sosial, kesanggupan untuk menentukan suatu sikap yang memikul resiko terhadap apa yang telah dilakukannya.



## 1.7 Kerangka Pemikiran



## 1.8 Penelitian Terdahulu

- A. Penelitian Devita sari NIM(120710101051) Tahun 2016 Berjudul “Perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*” Berdasarkan peneliti terdahulu bahwa perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan perlindungan hukum represif dan preventif. Adapun bentuk pemberian saksi perdata ganti kerugian sebagaimana diatur dalam pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum preventif dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat terlambat mendapatkan informasi mengenai layanan *Mobile Banking* mengingat kegiatan layanan *Mobile Banking* kegiatan yang terus dilakukan tanpa harus pergi ke bank.<sup>18</sup>
- B. Penelitian Gurseren Kaur NPM:1511049 Tahun 2019 Berjudul “Pelindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang menagalami kerugian dalam penggunaan *Mobile Banking*” Pada peneliti terdahulu, penggunaan *Mobile Banking* Memiliki kesalahan system *Mobile Banking* yang merugikan nasabah baru bisa dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika mengandung unsur kesalahan yang mana kesalahan itu memang benar berasal dari pihak bank selaku penyedia fasilitas layanan *Mobile Banking*. Kesalahan system pada layanan *Mobile Banking* terjadi karena bank dan server operator mengalami gangguan.<sup>19</sup>
- C. Penelitian Verawaty NPM:160710092 yang berjudul “Analisi yuridis perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan kesalahan transfer” Adapun hasil dari penulis mengenai kesalahan tranfer sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari sehingga tentunya perlu adanya suatu peraturan mengenai transfer dana. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan peraturan mengenai transfer dana yang dituangkan dalam Undang-Undang nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana. Solusi yang selalu ditawarkan atas kesalahan transfer dana hanya berupa punishment, tidak ada perlindungan hukum bagi nasabah yang melakukan kesalahan transfer terutama pengembalian dana. Adapun tujuan dari penulis terdahulu adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah

---

<sup>18</sup> Devita Sari, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*, Skripsi Fakultas Universitas Jember Tahun 2016.hlm 27

<sup>19</sup> Gurseren Kaur, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Mobile Banking*, Skripsi fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa Medan tahun 2019. Hlm 30

perbankan yang melakukan kesalahan transfer dan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian permasalahan terhadap nasabah yang melakukan kesalahan transfer.<sup>20</sup>

- D.** Penulis Nasution NPM: 0683922 yang berjudul “Tinjauan hukum terhadap perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking” Mengenai hasil skripsi sang penulis adapun Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengembangkan perekonomian suatu bangsa. bank dalam menjalankan kegiatan usahanya sangat erat kaitannya dengan aturan-aturan hukum. Di era informasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model- model konvensional, tetapi kini sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi telekomunikasi, dan Internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis Internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah internet banking.<sup>21</sup>
- E.** Jurnal Hukum yang berjudul “Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *Mobile Banking*” mengenai jurnal adapun perlindungan nasabah merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen jasa pengguna layanan *mobile banking* terkait dengan segala keluhan sebagai pengadu nasabah. Pengaduan nasabah dilakukan jika ada permasalahan dari nasabah yang tiddak terselesaikan dengan baik oleh pihak bank yang berpotensi terjadi perselisihan yang akan menyebabkan kerugian bagi kedua pihak.<sup>22</sup>

## 1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian yuridis normatif yang menggunakan kaidah-kaidah dan norma-norma hukum sebagai analisa penelitian.

### A. Jenis Penelitian

jenis penelitian yang akan di teliti oleh penulis adalah jenis penelitian normatif. Penelitian normative merupakan suatu metode penelitian yang mengkaji studi

---

<sup>20</sup> Verawaty, *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Melakukan Kesalahan Transaksi*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Putera Batam tahun 2021.hlm 22

<sup>21</sup> Nasution, *Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Internet Banking Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2009.hlm 15

<sup>22</sup> Sri andriani,2015. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking*, hlm 1

dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-Undangan, teori hukum dan pendapat para ahli.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan Perundang-Undangan (*statue approach*) adalah penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan Perundang-Undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan sebuah penelitian Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh deskripsi analisi terhadap peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan(isu hukum) yang diangkat dalam penelitian ini. Undang-Undang tersebut harus mencerminkan gagasan yang ada dibelakangnya yaitu suatu keadilan

## **C. Sumber Bahan Hukum**

Penulisan menggunakan sumber bahan hukum Primer, sumber bahan hukum primer merupakan sumber bahan yang di peroleh secara langsung dari lapangan dengan berdasarkan dari narasumber. Selain data primer penulis juga menggunakan data Sekunder sebagai pendukung dari data Primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian, dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti mencari buku-buku yang dibutuhkan. Data sekunder di kelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis bahan hukum, yaitu :

### **1. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu. Antara lain meliputi : Pasal 7 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun non bank

### **2. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain meliputi, Buku - buku yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, jurnal – jurnal hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteiti, hasil Penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di teliti, artikel dan karya tulis yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di teliti.

### **3. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti kamus dan lain sebagainya.

#### **D. Pengumpulan Bahan Hukum**

Penulis dalam melakukan pengumpulan data penelitian skripsi ini menggunakan metode pengumpulan data melalui studi dokumen yaitu menggunakan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan seperti buku, peraturan yang berlaku, pendapat sarjana, surat kabar, artikel, dan juga berita dari internet yang berkaitan.

#### **E. Metode Analisis Hukum**

Metode analisis bahan hukum dengan cara mengkaji dan mendeskripsikan kasus yang ada berdasarkan undang-undang yang berlaku apakah masih bertentangan dengan *das sollen* dan *das sein*.

