



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI *ELECTRONIC BANKING*
(*E-BANKING*)**

***THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN
ELECTRONIC BANKING (E-BANKING) TRANSACTION***

SHIERLY MEI CHRISTYANTE

NIM. 040710101213

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2008

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI *ELECTRONIC BANKING*
(*E-BANKING*)**

***THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN
ELECTRONIC BANKING TRANSACTION***

Oleh:

**SHIERLY MEI CHRISTYANTE
040710101213**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER
2008**

MOTTO

“Berbahagialah orang yang bertahan dalam pencobaan, sebab apabila ia sudah tahan uji, ia akan menerima mahkota kehidupan yang dijanjikan Allah kepada barangsiapa yang mengasihi Dia”.¹

Jesus Christ

PERSEMBAHAN

¹ Yakobus 1:12, Alkitab

- 1. Orang Tuaku Tersayang, Papa Kalmante Tibu Sandro, Bckn dan Mama Johanna Pitaloka SPd.,MMP yang selalu memberikan kasih sayang dengan tulus dan tiada lelah untuk selalu mendoakan setiap langkahku dan yang selalu menegur dengan kasih setiap kesalahanku;**
- 2. Kakakku, Silvyra Yullysta Kalmante,S.E., dan Adik-adikku Samuel Christian Apryanto serta Winny Merry Christyana, atas doa dan dukungan;**
- 3. Alma Materku yang tercinta;**
- 4. Para Guru dan Dosen, yang tiada pamrih membimbing dan menyumbangkan ilmu pengetahuan sebagai bekal menggapai cita-cita.**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI *ELECTRONIC BANKING*
(*E-BANKING*)**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Progam Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

**SHIERLY MEI CHRISTYANTE
NIM 040710101213**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER**

09 JULI 2008

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 7 Juli 2008

Oleh

Pembimbing

KOPONG PARON PIUS, S.H.,S.U.

NIP 130 808 985

Pembantu Pembimbing

MARDI HANDONO S.H., M.H.

NIP 131 832 299

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM
TRANSAKSI *ELECTRONIC BANKING***

Oleh :

SHIERLY MEI CHRISTYANTE

NIM 040710101213

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

MARDI HANDONO, S.H.,M.H.

NIP 131 832 299

Mengesahkan :
Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Universitas Jember
Fakultas Hukum

Dekan,

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

hari : Rabu

tanggal : 09

bulan : Juli

tahun : 2008

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

SUGIJONO, S.H.,M.H.

NIP. 131 403 358

NANANG SUPARTO, S.H.

NIP. 131 415 666

Anggota Penguji

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

.....

MARDI HANDONO S.H., M.H.

NIP 131 832 299

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SHIERLY MEI CHRISTYANTE**

NIM : **040710101213**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI ELECTRONIC BANKING*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 Juli 2008

Yang menyatakan,

SHIERLY MEI CHRISTYANTE

NIM. 040710101213

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala hikmat, kasih dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI ELECTRONIC BANKING*. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan serta fasilitas dari berbagai pihak penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Untuk kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, yang tak hanya meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan dorongan serta nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi, sekaligus Ketua Jurusan Hukum Perdata yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan saran-saran serta nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Bapak Sugijono, S.H.,M.H, selaku Ketua Panitia Penguji dan bimbingan untuk sempurnanya karya ilmiah ini;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji atas bimbingan sehingga karya ilmiah ini menjadi lebih sempurna ;
5. Ibu Emy Zulaika, S.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas waktu yang diberikan dari awal penulis masuk sampai saat ini, beliau selalu ada saat penulis membutuhkan bantuan beliau;
6. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.S., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak I Ketut Suandra, S.H., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Hukum atas bimbingan dan bantuannya selama penulis belajar di Fakultas hukum Universitas Jember;

10. Bapak Bhim Prakoso,S.H.,M.M.,Sp.N.,M.H. atas waktu yang telah diluangkan kepada penulis, serta bimbingan, dorongan, saran dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
11. Pengucapan syukur dan bangga kepada papa tercinta Kalmante Tibu Sandro, Bckn dan mama tercinta Johanna Pitaloka, SPd atas segala kasih sayang, dorongan, serta semangat yang diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang, yang tak jemu-jemu untuk membantu serta menegor penulis saat merasa tidak mampu;
12. Kakek dan Nenek Surabaya yang selalu memberikan kritikan serta kakek dan nenek (Alm) Kalimantan, atas kasih dan sayang yang tidak sempat penulis ungkapkan, ada dan tiadanya kakek nenek tetap ada di hatiku dan betapa penulis sangat mencintai kakek dan nenek;
13. Seluruh keluarga besar Tibu Sandro di Kalimantan, dan Malang serta keluarga besar Nilo Wardhani di Surabaya, yang telah memberikan kasih dan sayang, canda-tawa, dorongan kepada penulis;
14. Kakakku, Silvyra Yullysta Kalmante S.E atas segala cinta dan pengorbanan yang selalu diberikan kepada penulis, dorongan baik spirituil maupun materiil, serta "ilmu" yang begitu bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dan kepada adek-adekku yang terkasih, Samuel Christian dan Winny Merry atas cinta dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam suku ataupun duka biarlah keberhasilan kakak-kakak memberikan dorongan dan semangat untuk selalu berjuang;
15. Donny Satrio Priambodo, atas kasih dan sayang yang tulus, semangat, nasehat, pengertian, pengorbanan, dukungan, bantuan serta kesabaran yang begitu besar, kiranya Tuhan selalu membimbing dan memberkati langkah kita sampai selamanya;
16. Sahabat-sahabatku yang selalu kucintai Anindhita, Desi ika Natalia, Dwi Rati Musliyati Ananda, Empty Septian, fristina Nuli, Sandra L.L Lala'ar atas canda-tawa, perhatian, dorongan dan semangat, teguran serta cinta kasih yang teramat besar baik dalam suka maupun duka, persahabatan kita tidak akan pernah hilang karena kasih diantara kita selalu hidup dalam hati kita, We Are The Best";

17. Sahabatku fevri yang selalu memberikan semangat dan nasehat untuk tetap maju dan berjuang, serta sahabatku Ardi, Ateng, Bagus dan Tony atas kasih dan dorongan serta semangat dan kesempatan untuk bermain musik bersama;
18. Teman-temanku seperjuangan Attar, Deddy, Febri, Ilmal, Sendy, Fatimah dan Nita, "Ternyata kita bisa...", Mas Yudho dan Mbak Indah serta Mas Yuris, Maju Terus Pantang Mundur;
19. Teman-Temanku di kos Magnolia, Risty dan Mbak Maya "semangat buat skripsinya", Nidha, Widha, Rinda, Frida, Fennilia, Tina dan Mbak Nurul buat semangat dan canda tawa, terimakasih yach;
20. Semua teman-temanku Angkatan 2004 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih buat semuanya;
21. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Puji syukur yang begitu besar hanya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan semoga karya ilmiah yang berupa skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta memperkaya ilmu pengetahuan.

Jember, Juli 2008

Penulis

RINGKASAN

Perkembangan yang begitu cepat di dalam bidang teknologi mendorong sektor perbankan untuk menggunakan teknologi agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta. Penggunaan teknologi dalam dunia perbankan seringkali disebut sebagai *Electronic Banking*. Penggunaan layanan *electronic banking* bagaikan mata pisau, yang memberikan keuntungan apabila tepat digunakan dan kerugian apabila tidak tepat penggunaannya. Munculnya berbagai kerugian yang sering dialami oleh nasabah menyebabkan pihak bank perlu meregulasi peraturan yang ada sehingga dapat melindungi nasabah. berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan skripsi "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI *ELECTRONIC BANKING*".

Terdapat tiga rumusan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, yaitu: 1. Bagaimanakah penerapan manajemen risiko dalam transaksi Electroni Banking (*E-Banking*); 2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kegagalan pada saat melakukan transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*; 3. Bagaimanakah penyelesaian hukum jika terjadi kegagalan pada saat melakukan transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*.

Selanjutnya terdapat tujuan yang ingin dicapai penulis dalam karya ilmiah yang berupa skripsi ini adalah: 1. Untuk mengetahui dan memahami penerapan prinsip manajemen risiko dalam transaksi *electronic banking (e-banking)*; 2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kegagalan pada saat melakukan transaksi *electronic banking (e-banking)*; 3. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian hukum jika terjadi kegagalan pada saat melakukan transaksi dalam *electronic banking (e-banking)*.

Dalam penulisan karya ilmiah bentuk skripsi ini, menggunakan metode yuridis normatif dan dengan menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan analisis (*analytical approach*). Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, kemudian menganalisa dengan menggunakan metode interpretasi, agrumentasi hukum, dan

logika hukum yang berpegang kepada karakteristik ilmu hukum yang bersifat normatif.

Pelaksanaan aktivitas jasa pelayanan *electronic banking*, Bank didasarkan pada perjanjian yang mengikat antara pihak bank dan nasabah, sehingga pihak bank harus menjaga kepercayaan nasabah dengan pengelolaan intern bank sendiri yaitu dengan menerapkan prinsip manajemen risiko dalam transaksi *electronic banking* yang mencakup pengawasan, pengelolaan, serta pengamanan dalam melaksanakan aktivitas jasa perbankan *electronic banking (internet banking)*. Namun seringkali dalam pelaksanaan transaksi *electronic banking* pihak nasabah mengalami kegagalan, sehingga bank perlu memberikan perlindungan hukum kepada nasabah, yaitu memberikan perlindungan hukum dalam aspek teknologi, perlindungan hukum untuk mendapatkan keamanan, keseimbangan serta kepastian hukum sesuai dengan perjanjian baku yang disepakati. Penyelesaian hukum jika terjadi kegagalan pada saat melakukan transaksi *electronic banking*, pihak nasabah mempunyai hak untuk mengajukan pengaduan untuk dilakukan penyelesaian dari permasalahannya. Selain itu, bank mempunyai kewajiban untuk mengupayakan penyelesaian sengketa menggunakan mediasi bank. Apabila mediasi bank ini tidak berhasil, maka dapat diajukan pada tingkat yang lebih tinggi yaitu mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia.

Penerapan manajemen risiko dalam aktivitas jasa pelayanan *electronic banking*, perlu untuk dilaksanakan se-efisien serta se-efektif mungkin untuk menekan risiko-risiko yang muncul. Kurang efektifnya regulasi yang ada dalam memberikan perlindungan kepada nasabah sebagai pihak yang lemah perlu dioptimalkan sehingga apabila risiko-risiko tersebut muncul, maka pihak bank dapat memberikan payung hukum kepada nasabah untuk melindungi nasabah dari segala risiko termasuk kegagalan pada saat melakukan transaksi *electronic banking*. Penyelesaian hukum apabila terjadi kegagalan pada saat melakukan transaksi *electronic banking* harus dapat diupayakan penyelesaian oleh bank yang bersangkutan dengan nasabah terlebih dahulu yaitu melalui mediasi bank, dalam hal ini bank harus menganut asas keseimbangan, sehingga pihak nasabah tidak merasa dirugikan.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Persyaratan Gelar.....	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima kasih	x
Halaman Ringkasan	xiii
Halaman Daftar Isi	xv
Halaman Daftar Lampiran.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	6
1.4.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	8
1.4.5 Pengelolahan dan Analisis bahan Hukum	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.2 Transaksi <i>Electronic Banking</i>	11
2.2.1 Pengertian Transaksi <i>Electronic Banking</i>	11

2.2.2 Bentuk Transaksi <i>Electronic Banking</i>	18
2.3 Pengertian Prinsip Manajemen Risiko	18
2.4 Penyelesaian Hukum	24
BAB 3. PEMBAHASAN	
3.1 Penerapan Prinsip Manajemen Risiko dalam Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	27
3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Menga lami Kegagalan pada saat Melakukan Transaksi <i>Electro nic Banking (E-Banking)</i>	40
3.3 Penyelesaian Hukum jika terjadi Kegagalan pada saat Me lakukan Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	52
BAB 4. PENUTUP	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	61
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Lampiran 2 : Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/13/DPNP Tanggal 6 Maret 2008 (Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah);
- Lampiran 3 : Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tanggal 20 April 2004 Tentang Pedoman Penerapan manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet (*Internet Banking*);
- Lampiran 4 : Lampiran Surat Edaran Nomor 5/21/DPNP Tanggal 29 September 2003 Tentang Pedoman Standar Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum;
- Lampiran 5 : Mediasi Perbankan Bank Mandiri;
- Lampiran 6 : Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening dan *Electronic Banking* PT. Bank Niaga, tbk;
- Lampiran 7 : Form Syarat dan Ketentuan *Internet Banking* PT. Bank central Asia (BCA);
- Lampiran 8 : Formulir Aplikasi *Internet Banking* dan *Sms Banking* Bank Mandiri.