

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI
MELALUI INTERNET BANKING
(Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)**



Penulisan Hukum
(Skripsi)

**Disusun dan Diajukan untuk
Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana S1 dalam Ilmu Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh
Satrio Pradana Devanto
NIM. E0013377**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI
INTERNET BANKING
(Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)**

Oleh:

**Satrio Pradana Devanto
E0013377**

**Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Surakarta, 14 Juni 2017

Pembimbing



Munawar Kholil S.H., M.Hum.

PENGESAHAN PENGUJI

**Penulisan Hukum
(Skripsi)**

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI
INTERNET BANKING**

(Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)

Oleh:

Satrio Pradana Devanto

E0013377

**Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juli 2017

DEWAN PENGUJI

1. Dr. Yudho Taruno M, S.H.,M.Hum.

Ketua

2. Djuwityastuti, S.H.,M.H.

Sekretaris

3. Munawar Kholil, S.H.,M.Hum.

Anggota

Mengetahui



Prof. Dr. Supanto, S.H., M.Hum.

NIP 19601107 198601 1001



PERNYATAAN

Nama : Satrio Pradana Devanto

NIM : E0013377

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI INTERNET BANKING (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya daya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 14 Juni 2017

Satrio Pradana Devanto

MOTTO

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah

Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai.

ABSTRAK

Satrio Pradana Devanto. E0013377. PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI INTERNET BANKING (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.). Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Penulisan hukum (skripsi) ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pengguna layanan *internet banking* di Bank Jatim, dan pengaturan pertanggungjawaban bank dalam transaksi yang dilakukan menggunakan *internet banking* di Bank Jatim. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian yaitu Kantor Pusat Bank Jatim di Surabaya, dengan cara mewawancarai secara langsung pegawai yang telah ditunjuk oleh Bank Jatim dan data sekunder diperoleh dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan.

Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna layanan *internet Banking* di Bank Jatim dilakukan dengan bentuk perlindungan keamanan teknologi *internet banking*, pengaduan nasabah dan pendidikan konsumen. Perlindungan keamanan teknologi *internet banking* di Bank Jatim dilakukan dengan pendekatan prinsip kerahasiaan, prinsip integritas dan prinsip ketersediaan. Terkait aspek tanggungjawab, Bank Jatim mengatur secara spesifik bagaimana Bank Jatim memberikan tanggungjawabnya kepada nasabah atau pihak ketiga dalam syarat dan ketentuan layanan *internet banking*. Namun, Bank Jatim tetap harus memenuhi prinsip selalu bertanggung jawab yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, *Internet Banking*, Nasabah.

ABSTRAC

Satrio Pradana Devanto. E0013377. CUSTOMER'S LEGAL PROTECTION IN TRANSACTION THROUGH INTERNET BANKING (Study at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.). Faculty of Law, Sebelas Maret University

This reasearch aims to determine the implementation of legal protection of internet banking customer users in Bank Jatim, and the responsibility of banks in transactions conducted using internet banking in Bank Jatim. This research is a descriptive empirical legal research type. The type of data used is primary data obtained from the research location of the Central Bank Head Office in Surabaya, by interviewing directly the employees who have been appointed by Bank Jatim and secondary data obtained from information or knowledge acquired indirectly among others include Official documents, books, research results in the form of reports.

Implementation of customer protection Internet Banking user service in Bank Jatim is done by security protection of internet banking technology, customer complaint and consumer education. The protection of internet banking technology security in Bank Jatim are including the principle of secrecy principle, integrity principle and availability principle. Regarding the aspect of responsibility, Bank Jatim specifically regulates how Bank Jatim provides its responsibility to customers or third parties in terms and conditions of internet banking services. However, Bank Jatim still must fulfill the principle of responsibility in which regulated in Consumer Protection Act.

Keyword : Legal Protection, Internet Banking, Customer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebab oleh karena kasih dan rahmatNya, penulisan hukum (skripsi) yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI INTERNET BANKING (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)”** ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu, atas segala bentuk bantuannya, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Supanto S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Bapak Pranoto S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. Bapak Munawar Kholil S.H.,M.Hum., selaku Pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan pembimbingan dan arahan bagi tersusunya skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Siti Muslimah S.H.,M.H., selaku Pembimbing Akademik penulis atas segala bimbingan dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu hukum kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Ibu Ossi selaku perwakilan dari Bank Jatim yang telah memberi izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di Bank Jatim.
7. Ayah Penulis, Bapak Drs. Iswahyudi Yulianto M.Si yang terus mendukung dan mendoakan penulis
8. Almarhum Ibu penulis, Retno Susilo Handayani S.H.
9. Adik-adik penulis, Ariya Wildan Devanto dan Nadia Kirana Seba Pavita yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
10. Seorang yang spesial, Dewinda Raisa Hasani yang telah banyak memberikan masukan, bantuan dan kasih sayang kepada penulis, serta motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan penulisan hukum ini.

11. Sahabat-sahabat penulis Abed Algary, Rizal Firman Azari, Valentino Jake Setiawan, Martin yang selalu saling mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan penelitiannya.
12. Sahabat-sahabat penulis di UKM KSP Principium, Ivan Renaldi, Rizky Kurnianto, Nur Ghena, Kunti Karisma, Alan Adityanta, Lely Anna, Tegar Adi, Arif Argya, Adityas Tamtomo, Siti Aminah, Alviandini, Fatma Wuri, Izzata Laxamana, Pratama Hendrawan, Lingga Detika, Maria Regina, Hanna Sutopo, Andre, Muzammil Hidayat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang mengisi kegiatan penulis dalam organisasi KSP Principium.
13. Sahabat-sahabat penulis di Komunitas KDFH, Theresia Pingky, Elisabet tioria, Abi Yoga, Linov, Kidung Sadewa, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya bagi penulis dalam menyusun penulisan hukum ini baik secara moril maupun materil.

Dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperbaiki semua kekurangan yang ada dalam penulisan hukum ini. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Surakarta, Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan Hukum	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kerangka Teori	14
1. Tinjauan tentang Perbankan	14
a. Pengertian Bank.....	14
b. Asas, Fungsi serta Tujuan Bank	15
c. Jenis-Jenis Bank	18
2. Tinjauan tentang Transaksi Elektronik.....	13
a. Pengertian Transaksi Elektronik.....	23
b. Pengaturan Transaksi Elektronik.....	24
3. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Nasabah	25
4. Tinjauan tentang Internet Banking	28
a. Pengertian Internet Banking	28
b. Layanan Internet Banking	29
c. Risiko dalam Layanan Internet Banking	31

d. Tujuan dan Manfaat Internet Banking.....	33
5. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Hukum.....	36
6. Tinjauan tentang Efektivitas Hukum.....	40
B. Kerangka Pemikiran	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Singkat PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.....	47
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Internet Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.	55
a. Keamanan Teknologi <i>Internet Banking</i>	58
b. Pengaduan Nasabah	68
c. Pendidikan Konsumen	71
d. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	73
2. Pertanggungjawaban Hukum dalam Transaksi Internet Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.....	74
BAB IV PENUTUP	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA