

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG  
DIRUGIKAN AKIBAT KESAHALAH SISTEM PADA  
LAYANAN *MOBILE BANKING* DI PT. BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI  
PENUH**

***EXECUTIVE SUMMARY***

*Diajukan Sebagai Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH:  
AFFAN REZKY PRATAMA  
NPM: 2010012111050**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2023**

**No. Reg: 570/Pdt/02/II-2024**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

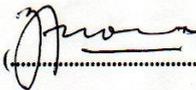
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No. Reg: 570/Pdt/02/II-2024

Nama : Affan Rezky Pratama  
NPM : 2010012111050  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem pada Layanan Mobile Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Elyana Novira. S.H.,M.H

(Pembimbing) 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



Dr. Sanidjar Pebrihariati, R. S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media S.H.,M.H )

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESAHALAH SISTEM PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH

Affan Rezky Pratama<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: jaguar170103@gmail.com

## ABSTRACT

*Legal protection of customers who are harmed due to system errors in Mobile Banking services at Bank 9 Jambi, Sungai Penuh City Branch on the basis of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The focus of this research is on analyzing cases that occur at Bank 9 Jambi, Sungai Penuh City Branch (1) How is the legal protection for customers who are harmed by system failures in Mobile Banking services at Bank 9 Jambi, Sungai Penuh City Branch? (2) What are the obstacles experienced by the bank resulting in system errors in Mobile Banking services by Bank 9 Jambi, Sungai Penuh City Branch? (3) How are the efforts made by Bank 9 Jambi, Sungai Penuh City Branch in resolving the obstacles experienced? The type of research is juridical sociological. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques with interviews and document studies which then the data is analyzed qualitatively. Conclusion (1) To analyze the legal protection for customers who are harmed by system failures in Mobile Banking services at Bank 9 Jambi Sungai Penuh City Branch (2) To analyze the obstacles experienced by banks resulting in system errors in Mobile Banking services by Bank 9 Jambi Sungai Penuh City Branch (3) to analyze the efforts made by Bank 9 Jambi Sungai Penuh City Branch in resolving the obstacles experienced.*

**Keywords:** *Customer, Bank, Mobile Banking, Legal Protection*

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam Era Globalisasi saat ini didukung oleh kemajuan pola pikir masyarakat khususnya di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang mengakibatkan konsumen yang mengalami perubahan perilaku yang lebih

mengutamakan kemudahan dalam beberapa aspek kehidupan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, serta makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Basis hubungan hukum antara Bank dan Nasabahnya adalah perjanjian penyimpanan, yang dimaksud dalam perjanjian penyimpanan itu sendiri adalah simpanan giro, deposito, sertifikat deposito dan tabungan.<sup>1</sup>

Dalam Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara handal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasi sistem elektronik sebagaimana mestinya, salah satu contoh perkembangan teknologi informasi di lembaga perbankan yaitu lahirnya perbankan bergerak (*Mobile Banking*). Dengan layanan *Mobile Banking* ini, lembaga perbankan lebih mudah berinteraksi dengan nasabahnya. Layanan *Mobile Banking* dapat ditingkatkan agar nasabahnya dapat melakukan transaksi dengan mudah kapanpun dan dimanapun selagi masih terhubung dengan sambungan nirkabel. Dalam satu permasalahan dari *Mobile Banking* adalah kegagalan sistem yang mengakibatkan terjadinya kerugian terhadap nasabah.

Salah satu kasus yang pernah terjadi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh yang dimana salah satu nasabah mengirim sejumlah uang melalui layanan *Mobile Banking* kepada rekannya, akan tetapi saldo yang dikirimkan belum diterima oleh rekan yang akan menerima uang tersebut dikarenakan adanya kesalahan terhadap layanan pada *Mobile Banking* ini.

Dengan adanya kasus yang terjadi, maka perlu adanya perlindungan hukum terhadap nasabah yang merasa dirugikan akibat kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* dan pertanggungjawaban lembaga perbankan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah

yang merasa dirugikan akibat kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking*. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis meneliti dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH".

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan terhadap kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh?
2. Apakah kendala-kendala yang dialami bank sehingga mengakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh dalam menyelesaikan kendala yang dialami?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan terhadap kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami bank sehingga mengakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh.
3. Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh dalam menyelesaikan kendala yang dialami.

## II. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis, yang juga dikenal sebagai penelitian lapangan. Berbeda dengan penelitian hukum normatif yang menggunakan data sekunder, penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat melalui observasi, wawancara, atau kuesioner. Data primer ini kemudian dihubungkan dengan Perundang-

---

<sup>1</sup> Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta,

Undang-undang serta norma-norma yang relevan dengan penelitian. Dari sinilah penulis melakukan identifikasi masalah dan mencari solusi untuk penyelesaian masalah tersebut.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM PADA LAYANAN MOBILE BANKING DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH**

Kadang kala, nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* mengalami kegagalan bertransaksi dikarenakan adanya kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* itu sendiri.

Nasabah yang merasa dirugikan akibat kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* dapat melakukan upaya untuk mendapatkan ganti rugi sebagaimana mestinya. Dana nasabah yang dirugikan tersebut tidak serta merta langsung terkirim kepada nasabah penerima melainkan dana yang akan dikirimkan oleh nasabah pengirim akan diletakkan terlebih dahulu di penyimpanan bank untuk sementara waktu agar mengantisipasi kegagalan dalam bertransaksi.

Kegiatan perbankan yang menggunakan sarana elektronik khususnya pada layanan *Mobile Banking* dimungkinkan oleh undang-undang yang diatur dalam Pasal 6 Huruf n Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan yang berlaku. Apabila terjadi suatu kesalahan sistem, bank perlu memastikan nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* segera mendapatkan kompensasi yang sesuai.

Dalam proses pengembalian dana, tentu harus adanya pengaduan dari nasabah yang merasa dirugikan. Aduan

dari nasabah yang dirugikan akan menjadi kunci untuk memulai prosedur pengembalian dana. Dalam pengembalian dana nasabah tentunya harus sesuai dengan kerugian yang dialami akibat kesalahan sistem *Mobile Banking* ini dan bank bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah.

#### **B. KENDALA YANG DIALAMI OLEH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH YANG MENGAKIBATKAN KEGAGALAN SISTEM PADA LAYANAN MOBILE BANKING**

Ada beberapa kendala yang dialami oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh sehingga mengakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* antara lain:

##### **1. Jaringan**

Kendala jaringan ini cukup sering terjadi karena untuk mengakses layanan *Mobile Banking* ini membutuhkan jaringan yang stabil agar dapat memuat layanan ini. Dimana Kota Sungai Penuh merupakan kota yang dikelilingi oleh bukit sehingga jaringan sedikit terhambat untuk mengakses suatu *website* atau sejenisnya dikarenakan keruang stabilnya jaringan yang ada disana.

##### **2. Maintenance**

Beberapa kesalahan pada layanan *Mobile Banking* bisa juga disebabkan oleh *Maintenance*, dimana *maintenance* ini dilakukan untuk mempengaruhi sistem beserta server yang digunakan pada layanan *Mobile Banking* agar terhindar dari virus yang dapat menyebabkan gangguan pada layanan *Mobile Banking*.

#### **C. UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN OLEH PIHAK PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH UNTUK MENGANTISIPASI KEGAGALAN SISTEM PADA LAYANAN MOBILE BANKING**

Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan menjamin

mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh konsisten untuk melakukan pembaruan sistem (*maintenance*). Cara ini digunakan untuk meningkatkan kerja pada layanan *Mobile Banking*. Cara ini digunakan secara teratur untuk menjamin server yang digunakan pada layanan *Mobile Banking* berjalan secara optimal. Cara ini digunakan untuk memperhatikan kenyamanan terhadap pengguna layanan *Mobile Banking*. Cara yang dilakukan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh dalam mengantisipasi akan terjadinya kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking* yaitu dengan cara memberikan pemberitahuan kepada nasabah apabila proses *maintenance* sedang berjalan. Pemberitahuan ini dimaksudkan untuk memperingati kepada nasabah bahwa transaksi dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* tidak dapat dilakukan dikarenakan sedang berlangsungnya proses *maintenance*.

#### IV. PENUTUP

##### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem pada Layanan *Mobile Banking* bahwa PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh sebagai penyelenggara layanan perbankan digital bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah yang merasa dirugikan. Kerugian yang dialami oleh nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi kebanyakan disebabkan oleh pembaruan sistem (*maintenance*) yang dilakukan pihak bank agar menjamin proses layanan *Mobile Banking* dengan baik.

##### B. Saran

Agar nasabah tidak mengalami kerugian yang diakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking*, sebaiknya Bank sebagai penyelenggara layanan perbankan digital untuk mempertimbangkan waktu dalam

*maintenance* dan waktu yang minim akan transaksi serta nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk mematuhi saran yang diberikan oleh pihak bank dan memeriksa koneksi jaringan terlebih dahulu dalam melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-Buku

- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 242.  
Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 5.

##### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr Elyana Novira, S.H., M.H., Sebagai pembimbing penulis yang telah memberikan waktu dan bimbingan dalam penyelesaian makalah ini, serta kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dalam tercapainya penyelesaian skripsi ini.