

**PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN PADA NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING ATAS KESALAHAN TRANSAKSI PIHAK
BANK DI BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

LEONA RATU LARISSA

2010012111162

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg : 582/Pdt/02/11-2024

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

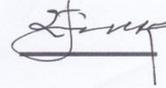
No. Reg : 582/Pdt/02/II-2024

Nama : Leona Ratu Larissa
NPM : 2010012111162
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Penyelesaian Ganti Kerugian Nasabah Pengguna
Mobile Banking Atas Kesalahan Transaksi Pihak
Bank Di Bank Nagari Cabang Utama Padang

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

Dr. Zarfinal, 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)

PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN PADA NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING ATAS KESALAHAN TRANSAKSI PIHAK BANK DI BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG

Leona Ratu Larissa¹, Zarfina¹

¹Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: sena14082002@icloud.com

ABSTRAK

Customers can access mobile banking through an electronic channel. a smartphone that has the mobile banking application activated. The legal basis for compensation for customer losses is contained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Problem Formulation: (1) How is compensation resolved for customers using mobile banking who experience transaction errors? (2) What is the bank's responsibility for losses experienced by customers? The Sociological-juridical research is one kind of research. Primary and secondary data sources are used, along with qualitative analysis and data collection methods including document analysis and interviewing. Conclusions drawn from the study's findings: 1) Settlement of reimbursement for clients who use mobile banking and have transaction problems by calling the call center (150234) which will then be recorded by customer service and then forwarded to the head office for settlement, and you can also come to the Nagari bank office nearest. 2) The bank's responsibility for losses experienced by the customer is to compensate for the losses experienced by the customer by returning one hundred percent of the losses experienced by the customer if it is proven that the bank made a mistake after an investigation by the bank.

Keywords: Compensation for Losses, Mobile Banking, Transaction Errors

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, seperti yang diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Semua yang berkaitan dengan bank, termasuk organisasi dan operasi, diatur oleh undang-undang ini.¹ Perbankan

juga sebagai lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan usaha swasta, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Dasar hukum ganti kerugian pada nasabah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tujuannya adalah untuk memberikan segala Upaya yang dapat mendukung adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan secara hukum terhadap

¹ Dhaniswara K. Harjono, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Dunia Perbankan, PPHBI (Pusat Pengembangan Hukum dan Bisnis Indonesia),: Jakarta, hlm 46

konsumen. Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan, bahwa “pelaku usaha dalam hal ini pihak bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dirasakan konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan”. Bank wajib memberikan ganti kerugian pada nasabah konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa perbankan yang disediakan oleh bank. Kerugian yang disampaikan oleh konsumen terserah dalam bentuk kerugian apa saja selama konsumen merasa dirugikan, maka konsumen berhak melapor karena merasa telah dirugikan.

Dengan demikian, jika kerugian dilakukan akibat kelalaian atau tindakan dari nasabah yang sebelumnya sudah diedukasi oleh pihak bank, maka tidak dapat dilakukannya ganti rugi oleh pihak bank. Karena pihak bank sudah melakukan edukasi atau sudah memberi tahu tata cara dalam bertransaksi, dan apabila memang terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh bank maka akan diberikan ganti kerugian.

Dalam fenomena ganti kerugian dalam *mobile banking*, maka penulis berminat untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : “Penyelesaian untuk Mengganti Kerugian Klien Pengguna Mobile Banking Akibat Kesalahan Transaksi Pihak Bank Di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

B. Rumusan Masalah

1. penyedia kompensasi untuk nasabah yang menggunakan mobile banking dan mengalami kesalahan transaksi?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah?

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian:

1. Penulis menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis dalam penelitian ini.
2. Sumber Data: Sumber data primer dan sekunder terdiri dari sumber data

primer dan sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data: Teknik pengumpulan data meliputi studi dokumen dan wawancara.
4. Teknik Analisis Data: Teknik ini menggunakan analisis kuantitatif untuk menganalisis data.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelesaian Ganti Rugi Untuk Klien yang menggunakan Mobile Banking yang Mengalami Kesalahan Transaksi

Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raisa Batura Endo Mahata Bank menentukan tanggungjawabnya kerugian nasabah, merujuk kepada POJK Perlindungan Konsumen Nomor 6 Tahun 2022. POJK/6/2022 mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK/07/2022 yang merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia. Aturan tersebut tentang Perlindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Aturan tersebut di terbitkan pada tanggal 14 April 2022 dan mulai diberlakukan tanggal 18 April 2022. Contoh Kasusnya *Skimming* disana terdapat ada alat di ATM tersebut, Biasanya pelaku *skimming* memasang alat *skimmer* di lubang mulut mesin ATM maupun di mesin gesek EDC. Mesin gesek EDC (*Electronic Data Capture*) maksudnya adalah perangkat yang digunakan untuk mencatat informasi transaksi secara elektronik.

B. Tanggung Jawab Bank atas kerugian yang di alami oleh nasabah

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Prim Andaryansu. Ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan di Bank Nagari:

- 1) Menelepon *call center* bank nagari (150234 via telpon) dan akan di terima oleh pihak *call center*.
- 2) Nasabah boleh mendatangi bank kantor cabang nagari terdekat.

Langkah-langkah jika nasabah ketika mengalami kesalahan transaksi dalam layanan *mobile banking*, misalnya

nasabah mengalami transaksi yang di sebabkan oleh pihak bank, seperti kesalahan sistem bank pasti sudah membuat dan membangun sebuah sistem dan sudah pasti ada aspek risikonya, aspek keamanannya dari serangan *hacker* atau kecelakaan *cyber* itu pasti sudah ada, biasanya jaringan, koneksi yang terputus atau lagi dalam *mentenen* pihak bank dan biasanya akan di informasikan oleh pihak bank seperti sedang terjadinya *mentenen* untuk *channel* ini, kemudian nasabah melakukan transaksi pada saat pihak bank saat *mentenen*. *Mentenen* merupakan semacam pemeliharaan,

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian menghasilkan kesimpulan berikut:

1. Penyelesaian ganti rugi pada nasabah merujuk kepada POJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen, disana disebutkan misalnya memang ada terdapat kelalaian bank maka bank wajib mengganti kerugian nasabah, tetapi jika bank bisa membuktikan setelah adanya investigasi bahwa tidak ada kelalaian dari pihak bank, maka bank tidak wajib untuk mengganti kerugian nasabah. Setiap kerugian-kerugian yang dimiliki nasabah pasti memiliki kompensasinya. Namun, kompensasinya hanya jumlah kerugiannya saja yang bisa di tanggung berdasarkan investigasi, dari hasil investigasi bank sudah terbukti ada kerugian nasabah karena kelalaian bank dan pihak bank sudah mengetahui dari hasil investigasi, berarti bank akan mengganti kerugian nasabah itu ke rekening nasabah tersebut sebanyak kerugian yang di alami nasabah.
2. Prosedur pihak bank untuk menyelesaikan kesalahan

transaksi dalam *mobile banking* seperti, menelepon *call center* bank nagari, datang ke cabang terdekat bank nagari, setelah nasabah melapor bank akan menyelesaikan secara internal bank, jika ada kaitannya dengan pihak ketiga, misalnya pihak lain atau jasa perantara itu butuh waktu untuk menanganinya. Bank memberikan transparansi dan informasi yang jelas kepada nasabah terkait penyelesaian ganti rugi, setelah masuknya keluhan dari nasabah bank nanti akan melakukan penelusuran terhadap transaksi, jika memang gagal bank akan mengembalikan. Di bank pasti transparansi-transparansi saja, kapan di balikan kapan di keluarkan akan tercantum. Keluar berdasarkan perintah dari *mobile bankingnya* termasuk transparan dan itu merupakan tindakan transparan dari pihak nasabah. Di bank semuanya transparan, jika ada kegagalan akan di tindak lanjuti, jika ada pencurian bisa di telusuri dan jangan khawatir.

B. Saran

1. Kepada Bank Nagari Cabang Utama Padang agar lebih meningkatkan keamanan kepada nasabah.
2. Kepada nasabah khususnya pengguna *mobile banking*, harus lebih berhati-hati dan tidak gampang percaya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Amiruddin, 2012, Pengantar Metode Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.30

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun
1998 mengatur tentang
Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lain

Bank Nagari , Nagari Mobile
Banking

[https://www.banknagari.co.id/pr
oduk?page=Ttt5gk%2FVfydx7
HEd1kNCyQ%3D%3D](https://www.banknagari.co.id/pr
oduk?page=Ttt5gk%2FVfydx7
HEd1kNCyQ%3D%3D) (diakses
pada tanggal 29 Oktober 2023
pukul 21:07 WIB)

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Zarfinal S.H., M.H sebagai pembimbing Saya juga berterima kasih kepada bapak, yang telah memberikan bimbingan dan nasihat yang baik untuk saya. yang sudah meluangkan waktunya untuk mengedit dan membantu saya menyelesaikan skripsi saya.