

SKRIPSI
TINJAUAN HUKUM HAK NASABAH TERHADAP LAYANAN
MOBILE BANKING
DI MAKASSAR



NAMA: NURUL ALIEFAH INNAYA SHAFIRA

NIM: 4518060098

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum

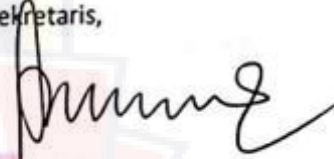

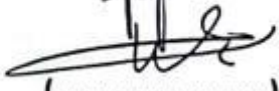

Fakultas Hukum Universitas Bosowa

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian Hukum Pidana dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A.337 /FH/UNIBOS/IX/2023 tanggal 15 September 2023 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini Jumat, 22 Septem 2023 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara/i. **NURUL ALIEFAH INNAYA SHAFIRA** Pada Nomor Pokok Mahasiswa 4518060098 yang dibimbing oleh Dr. Almusawir, S.H., M.H selaku Pembimbing I dan Juliati, S.H.,M.H. selaku Pembimbing II dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

Panitia Ujian	
Ketua	Sekretaris,
 Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.	 Dr. Andi Tira, S.H., M.H.
Tim Penguji	
Ketua	(.....)
: 1. Dr. Almusawir, S.H., M.H.	
2. Juliati, S.H.,M.H.	(.....)
3. Dr. Yulia AHasan, S.H.,M.H..	
4. Dr. H. Waspada, M.Sos.I, M.H.I.	(.....)
	

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Menerangkan Bahwa :

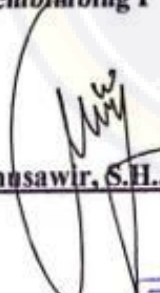
Nama : Nurul Aliefah Innaya Shafira
NIM : 4518060098
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Judul : No. 70/Pdt/FH-UBS/III-Gnp/2022
Tanggal Pendaftaran Judul : 26 Juli 2022
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Layanan Mobile Banking di
Makassar

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1).

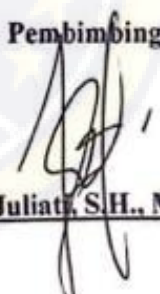
Makassar, 31 Agustus 2023

Disetujui :

Pembimbing I

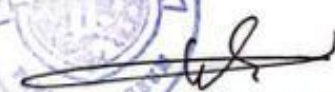

Dr. Almusawir, S.H., M.H

Pembimbing II


Juliati, S.H., M.H

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Aliefah Innaya Shafira
NIM : 4518060098
Program Studi : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Judul : 70/Pdt/FH-UBS/III-Gnp/2022
Tgl. Pendaftaran Judul : 26 Juli 2022
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Layanan Mobile Banking di
Makassar

Telah disetujui skripsinya untuk diajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1)

Makassar, 31 Agustus 2023

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H.
NIDN. 0924056801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Nurul Aliefah Innaya Shafira

NIM : 4518060098

Program Studi : Ilmu Hukum

Skripsi dengan judul "TINJAUAN HUKUM HAK NASABAH TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MAKASSAR". Ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

UNIVERSITAS

BOSOWA

Makassar, 12 Oktober 2023



Nurul Aliefah Innaya Shafira

KATA PENGANTAR

Puji syukur tak lupa Penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya, tak lupa pula sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan suri tauladannya hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Hak Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.

Setelah sekian lama menempuh pendidikan ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, akhirnya tibalah saat penyelesaian tugas akhir Skripsi yang tak dapat dipungkiri bahwa terdapat berbagai macam halangan dan rintangan yang dihadapi saat masa penyusunannya. Maka dari itu dengan hormat dan kerendahan hati, Namun Penulis memahami bahwa skripsi ini tidak dapat rampung tanpa orang-orang tercinta di sekeliling Penulis yang tidak putus memberikan doa, dukungan, serta membantu secara langsung maupun tidak langsung. Kepada bapak M. Ishak Asis S.pd dan Ibu Idhayati Main S.pd selaku orang tua sekaligus tempat pulang ternyaman bagi Penulis yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam mendidik, memberikan dukungan, perhatian, dan doa yang tidak ada henti-hentinya demi keberhasilan Penulis.

Kemudian, tak lupa pula Penulis ucapkan terima kasih seluasluasnya kepada

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.

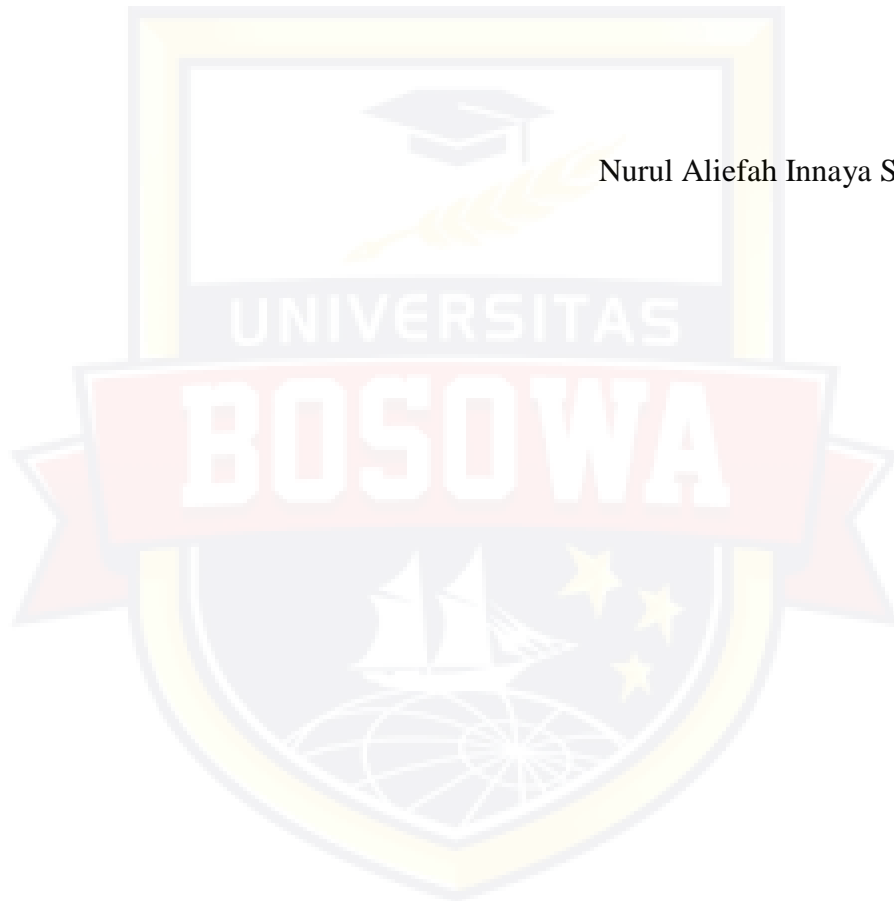
2. Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, beserta jajaran
3. Bapak Dr. Almusawir, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Juliati, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H selaku Dosen Penguji I dan Bapak Dr. H. Waspada Santing M.Sos.I.M.HI selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang sangat membangun sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen *Civitas Academica* Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, yang telah meluangkan waktunya dan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Keluarga besar HIMAPSIH yang telah meluangkan waktunya dan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat
7. Faculty Of Law (C) yang terdiri dari teman - teman kelas C mulai dari semester IVIII yang selalu menghibur penulis serta memberikan energi positif, semangat, dukungan, hiburan, dan memotivasi disetiap pertemuannya dengan penulis.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar. Terima kasih atas semangat dan doa yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang sebanding dari Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Agustus 2023

Penulis,

Nurul Aliefah Innaya Shafira



ABSTRAK



ABSTRACT

Nurul Aliefah Innaya Shafira (4518060098), Legal Review of Customer Rights for Mobile Banking Services Mr. Almusawir as supervisor I and Mrs. Juliati as supervisor II.

This research was conducted to find out: is the implementation of Mobile Banking services by the State Savings Bank carried out in accordance with applicable regulations and the obstacles that affect the effectiveness of the implementation of Mobile Banking services by the State Savings Bank in Makassar City

The type of research is empirical juridical or literature law research. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques carried out are; interviews with respondents, namely the bank and bank customers from bank BTN and literature studies, namely data collection techniques by reading, recording, studying, and reviewing books, literature, notes and laws and regulations

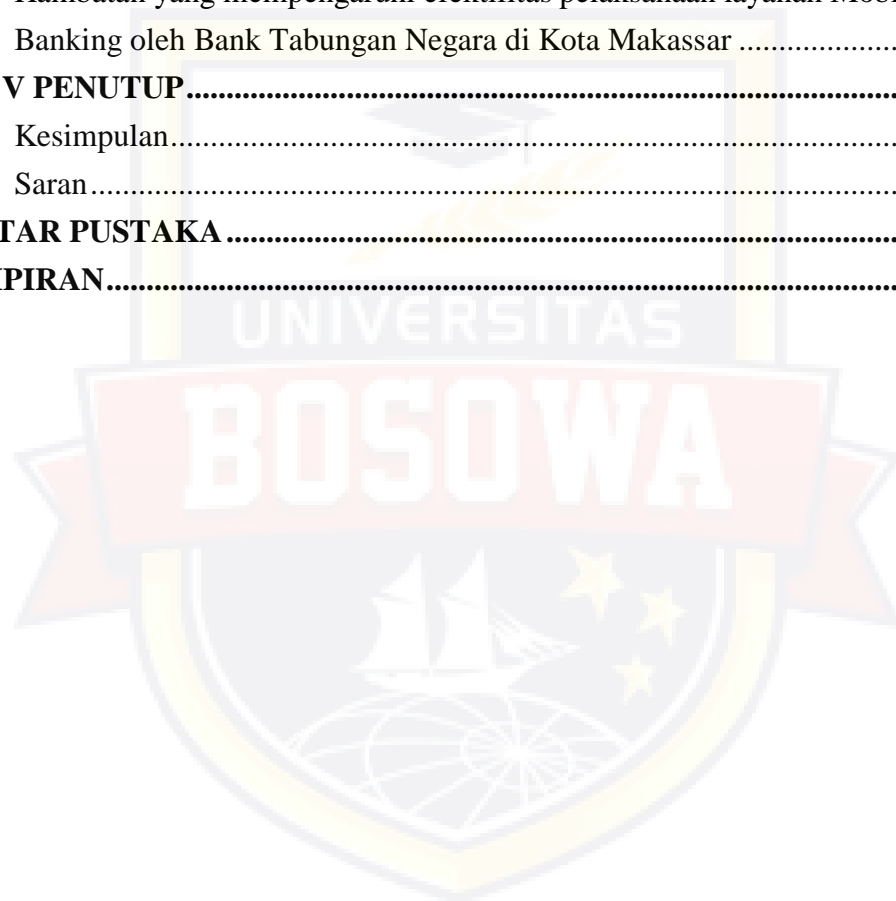
Based on the results of this thesis research, it can be interpreted that: 1) In the event that the implementation of digital banking services carried out by the State Savings Bank is in accordance with what is stated in the Financial Services Authority Regulation No.12/POJK.03/2018 concerning the Implementation of Digital Banking Services by Commercial Banks, the regulation explains that banks can provide electronic banking services or digital banking services must implement risk management, prudential principles, and comply with the provisions in the Financial Services Authority Regulation. 2) Obstacles that affect the effectiveness of the implementation of Mobile Banking services are the problem of lack of knowledge of technology and provider networks that are not optimal in mobile banking transactions.

Keywords: Banking, Mobile Banking Service, Agreement

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	7
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian	7
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	11
3. Subjek dan Objek Perjanjian.....	13
4. Jenis-jenis Perjanjian.....	15
5. Pelaksanaan Perjanjian.....	16
6. Akibat Hukum Perjanjian.....	18
B. Tinjauan Umum Tentang Perbankan.....	19
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perbankan.....	19
2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank.....	20
3. Jenis Bank	21
4. Jasa Perbankan	24
5. Hubungan Bank dengan Nasabah	25
6. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah	26
C. <i>Mobile Banking</i>	27
1. Sejarah <i>Mobile Banking</i>	27
2. Pengertian dan Dasar Hukum <i>Mobile Banking</i>	28
3. Mekanisme Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	30
D. Bentuk- Bentuk Hambatan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian	35

B. Tipe Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Analisa Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Pelaksanaan Layanan Mobile Banking Oleh Bank Tabungan Negara Dilaksanakan Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku	39
B. Hambatan yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan layanan Mobile Banking oleh Bank Tabungan Negara di Kota Makassar	46
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan yang menyimpan dana – dana yang dimilikinya.¹ Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wadah yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan

¹ Hermansyah, *Hukum perbankan nasional Indonesia: ditinjau menurut Undang-Undang no. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang no. 10 tahun 1998, dan Undang-Undang no. 23 tahun 1999 jo. Undang-Undang no. 3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, serta Undang-Undang no. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, Edisi kedua (Rawamangun, Jakarta, Indonesia: Kencana, 2013), 6.

² Republik Indonesia, *UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, 1998,

nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah.

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik bank mengeluarkan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile banking* (yang selanjutnya disebut *m-banking*) adalah layanan perbankan yang dapat diakses menggunakan *smartphone* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan.³ Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Simpanan dari masyarakat biasanya diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah lainnya. Kegiatan menyalurkan dana dilakukan berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Layanan *m-banking* menawarkan berbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi perbankan di Indonesia. Kemudahan itu antara lain dimulai dari penawaran jasa perbankan melalui situs-situs yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui media internet. Di dalam layanan *m-banking* kita bisa melakukan aktivitas perbankan hanya melalui komputer yang terhubung dengan internet. Penggunaan layanan *m-banking* sangat praktis dan sangat berguna bagi masyarakat yang malas berantri-antri di bank atau melalui prosedur bank yang bertele-tele dan berbelit-belit, karena hanya tinggal *click*, kita sudah bisa melakukan transaksi perbankan.

³ Mohamad Fauzi, *Komputer untuk akuntansi dan bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2018).

Dilihat dari suatu sisi, kemunculan teknologi *m-banking* ini telah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, meningkatkan efisiensi biaya sekaligus memberikan keuntungan yang tinggi terhadap sektor perbankan. Namun, di sisi lain selain memberikan kemudahan terhadap nasabah, *m-banking* juga memiliki kelemahan atau masalah terkait penggunaannya. Masalah serius yang dihadapi dunia perbankan dalam penggunaan *m-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan dan Jika terjadi blankspot atau ketidaktersediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan *internet provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *m-banking*.⁴ Selanjutnya, kurangnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking* dipengaruhi adanya keterbatasan informasi dan tradisi yang telah dilakukan sejak dulu oleh nasabah. Minimnya pengetahuan nasabah mengenai cara penggunaan dan fitur-fitur yang disediakan *m-banking* itu sendiri. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan data pribadi merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi mereka saat bertransaksi secara online⁵.

⁴ Syamsul Hadi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking," *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no. 1 (1 Maret 2015): 55, <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>.

⁵ Sri Maharsi dan Fenny Fenny, "Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna internet banking di Surabaya," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 8, no. 1 (2006): 35–51, <https://doi.org/10.9744/jak.8.1.pp>.

Kekhawatiran utama bagi pengguna *m-banking* adalah kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi. Hal tersebut mempengaruhi efektivitas nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking* yang di dukung dengan alasan banyaknya persyaratan, tahapan, keharusan, aktivasi dengan datang ke bank melakukan proses registrasi.

Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) :

“Bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.”

Terhadap hal resiko yang di maksud di jelaskan lebih dalam Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Pasal 2 ayat (1) dan (2):

Pasal 2 (1) “Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan Teknologi Informasi.”

(2) Penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:

- a. pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
- b. kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi;
- c. kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi; dan
- d. sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Selain aturan tentang perbankan ada juga aturan mengenai dasar hukum perjanjian yaitu Perjanjian diatur dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Bank BTN Cabang Panakukang Makassar merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan *m-banking*. Layanan *m-banking* yang ditawarkan BTN Cabang Panakukang Makassar ini mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi, namun dari kemudahan tersebut juga terdapat masalah yang sering di hadapi oleh pihak bank dalam pelaksanaan layanan *m-banking* diantaranya adalah terjadinya gangguan jaringan, minimnya pengetahuan terhadap lansia dan kurang lengkapnya data seperti ktp. Untuk menjadi nasabah layanan *m-banking*, terlebih dahulu nasabah harus mendaftar. Di dalam melakukan pendaftaran itu otomatis bank dan nasabah terikat dalam suatu perjanjian. Dari sini dapat dilihat bahwa transaksi perbankan melalui *m-banking* terkait dengan Hukum Perjanjian, oleh karena itu perlu diketahui juga secara mendalam mengenai Hukum Perjanjian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “*Tinjauan Hukum Layanan Mobile Banking di Makassar*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang di bahas dalam skripsi ini adalah:

1. Apakah pelaksanaan layanan *Mobile Banking* oleh Bank Tabungan Negara dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku?
2. Hambatan yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan layanan *Mobile Banking* oleh Bank Tabungan Negara di Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan layanan *Mobile Banking* oleh Bank Tabungan Negara dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku;
2. Untuk mengetahui hambatan yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan layanan *Mobile Banking* oleh Bank Tabungan Negara di Kota Makassar

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan resiko terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking*.
2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BTN Cabang Panakkukang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUHPerdara mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini, sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain. Pengertian ini sebenarnya seharusnya menerangkan juga tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri tentang sesuatu hal.⁶

Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁷

⁶ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum perikatan: penjelasan makna pasal 1233 sampai dengan 1456 BW* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm 63.

⁷ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1987), hlm 1.

Menurut Prof. Dr. R. Wirjono Pradjodikoro, S.H., bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak yang lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.⁸

Dalam perjanjian dikenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut diantaranya adalah sebagai berikut⁹:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dilihat dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya,
- 4) Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat 1 BW.

Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya

⁸ A. Qirom Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya* (Yogyakarta: Liberty, 1985), hlm 7.

⁹ Salim H. S, *Hukum kontrak: teori dan teknik penyusunan kontrak*, Cet. 1 (Jakarta: Sinar Grafika, 2003).

perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

c. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.¹⁰

Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.

d. *Asas Itikad Baik (Goede Trouw)*

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Pasal 1338 ayat (3) berbunyi: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Asas itikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi

¹⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1987), hlm 20.

kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam yaitu itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Pada itikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.¹¹

e. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 KUHPerduta. Pasal 1315 KUHPerduta berbunyi: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUHPerduta berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun ketentuan itu ada pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUHPerduta, yang berbunyi: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat

¹¹ *Ibid*, hlm 12.

untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu”¹².

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Di dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebutkan:

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Berdasarkan rumusan tersebut, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu¹³:

- a. Sepakat Mereka Yang Mengikatkan Diri

Pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian harus sepakat, karena dengan sepakat dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus sepakat, setuju mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik.

- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum.

Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. dalam Pasal 1330 KUH

Perdata disebutkan:

Tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah:

¹² *Ibid.* hlm 12.

¹³ *Ibid.*

- 1) orang-orang yang belum dewasa;
- 2) mereka yang ditaruh di bawah pengampuan;
- 3) orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian- perjanjian tertentu.

Ketidakcakapan seorang perempuan yang bersuami sudah dicabut, karena menurut Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3/1963 Tanggal 4 Agustus 1963 Kepada Ketua Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi di seluruh Indonesia, bahwa Mahkamah Agung menganggap Pasal 108 dan Pasal 110 KUH Perdata tentang wewenang seorang istri untuk melakukan perbuatan hukum dan untuk menghadap di depan pengadilan tanpa izin atau bantuan dari suaminya, sudah tidak berlaku lagi.

c. Mengenai Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu dalam hal ini yaitu apa yang menjadi hak dan kewajiban kedua belah pihak jika ada perselisihan. Ditegaskan lagi dalam Pasal 1333 KUH Perdata bahwa suatu persetujuan harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Di dalam Pasal 1333 Ayat (2) dinyatakan diperbolehkan mengadakan perjanjian, pada waktu membuatnya jumlah barang belum ditentukan, asal jumlah itu kemudian dapat dihitung atau ditentukan.

d. Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal dalam hal ini yaitu dalam arti isi dari perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Pengertian sebab yang halal disebutkan secara contrario dalam

Pasal 1337 KUH Perdata, yaitu suatu sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan I dan ketertiban umum. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud causa atau sebab yang halal adalah isi perjanjian itu menggambarkan tujuan yang hendak dicapai, juga tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.

Syarat pertama dan kedua disebut syarat subyektif karena menyangkut orang atau pihak yang membuat perjanjian, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut sebagai syarat obyektif karena menyangkut obyek yang diperjanjikan oleh orang-orang yang membuat perjanjian tersebut.

Apabila syarat subyektif tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan (*canceling*) oleh salah satu pihak yang tidak cakap. Apabila pihak yang tidak cakap tersebut tidak membatalkan perjanjian itu maka perjanjian yang telah dibuat tetap sah. Apabila syarat obyektif tidak dipenuhi maka perjanjian tersebut adalah batal demi hukum (*null and void*). Batal demi hukum artinya perjanjian yang dibuat para pihak sejak awal dianggap tidak pernah ada, jadi para pihak tidak terikat dengan perjanjian tersebut.

3. Subjek dan Objek Perjanjian

a. Subjek Perjanjian

Subjek dari perbuatan hukum adalah subjek hukum. Subjek hukum terdiri dari manusia serta badan hukum. Maka dari pada itu semua manusia dan badan hukum dapat melakukan perjanjian, dengan syarat manusia (orang) dan badan hukum tersebut sudah dinyatakan cakap menurut hukum.

1) Subjek Perjanjian berupa Manusia (Orang)

R. Subekti berpendapat yang dikatakan subjek perjanjian adalah¹⁴:

- a) Yang membuat perjanjian (orang) sudah cakap atau sanggup melakukan perbuatan hukum tersebut.
- b) Para pihak yang membuat perjanjian harus melaksanakan perjanjian dengan dasar kebebasan menentukan kehendaknya. Artinya dalam membuat perjanjian tidak ada paksaan dari pihak manapun, tidak ada kehilafan, atau penipuan. Karena sepakat diantara keduanya akan mengikat mereka;

2) Badan Hukum

Badan hukum adalah badan-badan perkumpulan dari orang-orang yang diciptakan oleh hukum. Badan hukum sebagai subjek hukum dapat bertindak hukum (melakukan perbuatan hukum) seperti halnya manusia. Karena badan hukum dapat melakukan persetujuan-persetujuan. Persetujuan-persetujuan yang dilakukan oleh badan hukum menggunakan perantara orang sebagai pengurusnya.

¹⁴ *Ibid*, hlm 16.

Akibat dari subjek hukum yang tidak sah maka suatu perjanjian yang dibuat dapat dibatalkan (*voidable*).

b. Objek Perjanjian

Objek dalam suatu perjanjian adalah hal yang diwajibkan kepada debitur dan dalam hal mana terhadap pihak kreditur mempunyai hak.

Sesuai dengan pasal 1234 KUH Perdata bahwa objek suatu perjanjian adalah:

- 1) Untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu
- 2) Untuk berbuat sesuatu atau perbuatan tertentu
- 3) Untuk tidak berbuat sesuatu atau menurut perjanjian ia tidak boleh melakukan sesuatu.

4. Jenis-jenis Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara, yaitu¹⁵

a. Perjanjian Sepihak dan Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian sepihak merupakan perjanjian dimana kewajibannya hanya ada pada satu pihak saja. Sedangkan perjanjian timbal balik merupakan perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

b. Perjanjian Cuma-cuma dan Perjanjian atas Beban

Perjanjian cuma-cuma merupakan perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak saja. Sedangkan perjanjian atas beban merupakan perjanjian di mana terdapat prestasi dari pihak yang

¹⁵ R Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, 1 ed. (Bandung: Binacipta, 1977), hlm 25.

satu dan terdapat kontra prestasi dari pihak lain, dan antar kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

c. Perjanjian Khusus dan Perjanjian Umum

Perjanjian khusus merupakan perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Sedangkan perjanjian umum merupakan perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata, tetapi terdapat dalam masyarakat.

d. Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligatoir

Perjanjian kebendaan merupakan perjanjian dengan mana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu kepada pihak lain. Sedangkan perjanjian obligatoir merupakan perjanjian dengan mana pihak-pihak mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan hak kepada pihak lain.

e. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil

Perjanjian konsensual merupakan perjanjian di mana di antara kedua belah pihak telah tercapai kesesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Sedangkan perjanjian riil merupakan perjanjian di mana selain diperlukan kata sepakat, barangnya pun harus diserahkan, misalnya perjanjian pinjam pakai, penitipan barang dan pinjam pengganti.

5. Pelaksanaan Perjanjian

a. Prestasi

Berdasarkan macam hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian dibagi dalam tiga macam, yaitu:

1) Perjanjian untuk memberikan atau menyerahkan suatu barang,

- 2) Perjanjian untuk berbuat sesuatu, dan
- 3) Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.

Hal yang harus dilaksanakan itu dinamakan "prestasi"¹⁶

b. Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk, dan pengertian dari Wanprestasi itu sendiri adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara Kreditur dengan Debitur.

Di dalam perjanjian selalu ada dua subjek yaitu pihak yang berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi dan pihak yang berhak atas suatu prestasi. Di dalam pemenuhan suatu prestasi atas perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak tidak jarang pula debitur (nasabah) lalai melaksanakan kewajibannya atau tidak melaksanakan kewajibannya atau tidak melaksanakan seluruh prestasinya, hal ini disebut wanprestasi.

Subekti mengemukakan bahwa “wanprestasi” itu asalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam yaitu¹⁷:

- 1) Tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang telah diperjanjikannya, tetapi tidak sebagai mana yang diperjanjikan;
- 3) Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat, melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak dapat dilakukan.

¹⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1987), hlm 34.

¹⁷ *Ibid*, hlm 34.

6. Akibat Hukum Perjanjian

Akibat hukum perjanjian yang sah menurut Pasal 1338 KUHPerdara adalah:

- a. Berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak artinya pihak-pihak harus mentaati perjanjian itu sama dengan mentaati Undang-Undang. Jika ada yang melanggar perjanjian yang mereka buat, dianggap sama dengan melanggar Undang, yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Jadi barang siapa melanggar perjanjian, ia akan mendapat hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang;
- b. Tidak dapat ditarik kembali secara sepihak artinya perjanjian yang telah dibuat secara sah mengikat pihak-pihak. Perjanjian tersebut tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan harus memperoleh persetujuan pihak lain. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut Undang-Undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak;
- c. Pelaksanaan dengan itikad baik artinya pelaksanaan itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan. Pelaksanaan yang sesuai dengan norma-norma kepatutan dan kesusilaan itulah yang dianggap adil.

B. Tinjauan Umum Tentang Perbankan

1. Pengertian dan Dasar Hukum Perbankan

Bank berasal dari kata italia banco yang artinya bangku.¹⁸ Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah.¹⁹ Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.²⁰ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.²¹

Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemudian agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si

¹⁸ Fransisca Claudya Mewoh, Harry J Sumampouw, dan Lucky F Tamengkel, "ANALISIS KREDIT MACET (PT. BANK SULUT, TBK DI MANADO)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 4, no. 1 (Februari 2016): hlm 2.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Hermansyah, *Hukum perbankan nasional Indonesia: ditinjau menurut Undang-Undang no. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang no. 10 tahun 1998, dan Undang-Undang no. 23 tahun 1999 jo. Undang-Undang no. 3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, serta Undang-Undang no. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, Edisi kedua (Rawamangun, Jakarta, Indonesia: Kencana, 2013), hlm 7.

²¹ *Ibid.* hlm 7-8_

penyimpan²². Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya.²³ Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan, dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit, dan juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit dalam bentuk bunga dan biaya administrasi yang besarnya dipengaruhi besarnya bunga simpanan.²⁴

2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Kemudian yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.²⁵

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-

²² Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, 4 ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm 25.

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Neni Sri Imaniyati, Panji Adam Agus Putra, dan Adam, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, 2 ed. (Bandung: Refika Aditama, 2016), hlm 16.

Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Di Indonesia ini, lembaga perbankan memiliki misi dan fungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*).²⁶ Menurut Pasal 4 Undang-Undang 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Perbankan Indonesia juga mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomis, tetapi juga berorientasi kepada hal-hal yang non ekonomis seperti masalah menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas sosial.²⁷

3. Jenis Bank

a. Dilihat dari Segi Bidang Usaha

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maka jenis perbankan terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).²⁸

²⁶ Imaniyati, Putra, dan Adam, hlm 13–14.

²⁷ Hermansyah, *Hukum perbankan nasional Indonesia: ditinjau menurut Undang-Undang no. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang no. 10 tahun 1998, dan Undang-Undang no. 23 tahun 1999 jo. Undang-Undang no. 3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, serta Undang-Undang no. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, Edisi kedua (Rawamangun, Jakarta, Indonesia: Kencana, 2013), hlm 20.

²⁸ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia* (Rajawali Pers: Jakarta, 2015), hlm 36.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa:

- 1) Bentuk hukum suatu Bank Umum dapat berupa:
 - a) Perseroan Terbatas
 - b) Koperasi
 - c) Perusahaan Daerah
- 2) Bentuk hukum suatu Bank Perkreditan Rakyat dapat berupa:
 - a) Perusahaan Daerah.
 - b) Koperasi.
 - c) Perseroan Terbatas.
 - d) Bentuk lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
- b. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Dilihat dari kepemilikan, bank dapat dibedakan menjadi beberapa, yaitu:

- 1) Bank Pemerintah

Bank dimana akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.²⁹

- 2) Bank Swasta Nasional

Bank dimana seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta.³⁰

- 3) Bank Asing

²⁹ *Ibid.*, hlm 36

³⁰ Kasmir, hlm 22.

Merupakan cabang bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta atau pemerintah asing³¹, modalnya dimiliki oleh warga negara asing atau badan hukum asing.³²

c. Dilihat dari segi status³³

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat maka bank umum dibagi ke dalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut:

1) Bank Devisa Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, inkaso keluar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

2) Bank Non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan

³¹ *Ibid*, hlm 23.

³² Asikin, hlm 38.

³³ Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, hlm 24–25.

transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

4. Jasa-jasa Perbankan

Jasa-jasa yang diberikan bank dalam rangka lalu lintas pembayaran dan peredaran uang antara lain:³⁴

a. Pengiriman Uang (Transfer)

Pengiriman uang adalah salah satu pelayanan bank kepada masyarakat dengan bersedia melaksanakan amanat nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang, baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain di tempat lain di dalam maupun luar negeri.

b. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa kepada bank oleh perusahaan atau perorangan untuk menagihkan, atau memintakan persetujuan pembayaran atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan di tempat lain atas surat-surat berharga, dalam rupiah atau valuta asing seperti wesel, cek, kuitansi, surat askep, dan lain-lain.

c. Kliring

Kliring adalah sarana perhitungan warkat antarbank yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral.

d. Bank Garansi

³⁴ Hermansyah, *Hukum perbankan nasional Indonesia*, hlm 76.

Bank Garansi adalah garansi atau jaminan yang diberikan oleh bank.

e. Kotak Pengaman Simpanan (*Safe Deposit Box*)

Kotak pengaman simpanan adalah salah satu sistem pelayanan bank kepada masyarakat, dalam bentuk menyewakan boks dengan ukuran tertentu untuk menyimpan barang-barang berharga dengan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci boks pengaman tersebut.

f. Kartu

Kartu Kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek.

g. Letter of Credit (L/C)

L/C adalah suatu kontrak, dengan mana suatu bank bertindak atas permintaan dan perintah dari seorang nasabah yang biasanya berkedudukan sebagai importir untuk melakukan pembayaran kepada pihak pengeksportir atau pihak ketiga atau membayar atau pengakseptasi wesel-wesel yang ditarik oleh pihak ketiga.

h. Internet dan Mobile Banking

Internet dan mobile banking merupakan pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet dan aplikasi.

5. Hubungan Bank dengan Nasabah

Hubungan antara bank dengan nasabah adalah suatu perjanjian (kontrak) yang diatur oleh hukum perjanjian yang berarti para pihak dalam hal ini bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban.

Di dalam praktik, pada umumnya bank telah membuat formulir tersendiri. Di dalam formulir tersebut telah tertera segala persyaratan-persyaratan yang harus ditentukan oleh bank. Inilah yang oleh para ahli hukum disebut sebagai perjanjian baku artinya perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.³⁵

6. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah

Menurut Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H., bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang.³⁶

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana, terdapat dua macam perlindungan hukum³⁷, yaitu:

- a. Perlindungan tidak langsung, yaitu suatu perlindungan hukum oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana

³⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Buku Hukum K.U.P. Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, 2 ed. (Bandung: Alumni, 1996), hlm 48.

³⁶ Hermansyah, hlm 121.

³⁷ *Ibid*, 123.

terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

- b. Perlindungan langsung, yaitu suatu perlindungan oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

C. Mobile Banking

1. Sejarah Mobile Banking

Sejarah *internet banking* di mulai tahun 1980an, implementasi *e-Banking* dan *Mobile Banking* mulai di lakukan oleh beberapa Bank di Indonesia. Proses kreatif ini dipicu setelah beberapa perusahaan memulai konsep belanja melalui internet atau lebih di kenal dengan belanja online. Beberapa Bank sudah mulai membuat dan mengembangkan data fasilitas database online. Tahun 1980an Bank-Bank di Amerika dan Eropa memulai penelitian dan percobaan pemrograman pada konsep *Home Banking*. Ketika itu komputer dan *internet banking* belum begitu berkembang, penggunaan *Home Banking* pada dasarnya terbuat dari mesin fax dan telepon untuk memudahkan layanan kepada pelanggan. Nottingham Building Society disingkat dengan NSB meluncurkan layanan perbankan internet pertama di Inggris.³⁸

³⁸ Tonny Marezco, "Sejarah Internet Banking," *Tonny Marezco* (blog), 17 April 2014, <https://tonnymarezco.wordpress.com/2014/04/17/sejarah-internet-banking/> Diakses tanggal 9 Maret 2023.

Indonesia sendiri baru memperkenalkan *internet banking* pada tahun 2001, Bank Central Asia (BCA) merupakan bank pertama Indonesia yang berani mengoperasikan e-Banking secara masif di Indonesia melalui situs Klik BCA. Yang di amankan dengan enkripsi SSL 2048 bit dan fasilitas firewall pada situsnya tetapi awal masuknya pemrograman internet banking Indonesia pertama adalah Bank Indonesia.³⁹

2. Pengertian dan Dasar Hukum *Mobile Banking*

Mobile Banking atau *m-banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, Layanan Perbankan Elektronik (*Electronic Banking* atau *e-banking*) adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko

³⁹ *Ibid.*

Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *electronic banking* (biasa disebut juga dengan *e-banking*) adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, salah satunya adalah *Mobile Banking*.

Pengertian *Mobile Banking* menurut Riswandi, *Mobile Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.⁴⁰

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut m-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan kefesienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi M-banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut,

⁴⁰ Budi Agus Riswandi, *Aspek hukum internet banking* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 83.

diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.⁴¹

Dengan adanya *Mobile banking*, kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya nasabah datang langsung ke bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan handphone yang sudah terpasang aplikasi *Mobile Banking*, dengan begitu nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

3. Mekanisme Penggunaan *Mobile Banking*

Operasi dasar *m-Banking* identik dengan transaksi pada umumnya. Bedanya, transaksi *m-banking* dapat diselesaikan menggunakan *smartphone*. Dengan demikian, pengguna dapat melakukan transaksi tanpa harus membuang waktu ke ATM.

Penggunaan *mobile banking* dimulai dengan pendaftaran akun terlebih dahulu. Setelah terdaftar, nasabah dapat menggunakannya untuk transaksi keuangan dengan cara memasukkan *user ID* atau *password* dan PIN untuk menyelesaikan transaksi.⁴²

Jika sudah masuk ke aplikasi *mBanking* dan akun sudah berhasil nasabah buat, berbagai fitur di dalam *mBanking* sudah bisa dimanfaatkan nasabah untuk kebutuhan transaksi keuangan. Fitur pada sebuah

⁴¹ Hadi, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING."

⁴² Bobby Chandro, "Bagaimana mBanking Bekerja?," Lifepal Media, 2 Juni 2021, <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>. Diakses tanggal 21 Maret 2023

aplikasi *mBanking* berisi layanan perbankan yang sama dengan di mesin ATM.

Banyaknya fitur-fitur atau layanan yang ditawarkan dalam *mobile banking* untuk mempermudah keperluan nasabahnya. Biasanya, fitur yang disediakan setiap bank berbeda, namun secara umum memiliki kesamaan, yaitu sama-sama terdapat fitur transaksi mentrasfer uang.

Berikut ini beberapa fitur yang bisa dinikmati di sebagian besar aplikasi *mBanking*.

- Layanan transfer antarbank.

Fitur utama yang paling banyak digunakan pengguna *mobile banking* adalah untuk mengirim uang ke semua rekening dari *handphone*. Dengan satu aplikasi *mBanking*, Anda sudah bisa transfer uang kemanapun dibutuhkan.

Layaknya ATM, nasabah juga bisa transfer uang ke rekening dari bank manapun dengan *mBanking*. Biaya administrasi yang akan dipotong di rekening juga tidak berbeda antara transfer ke rekening lain lewat ATM dan lewat *mBanking*.

- Layanan cek riwayat transaksi

Fungsi ketiga dari *mBanking* adalah untuk memeriksa riwayat transaksi. Baik itu transfer masuk, transfer keluar, maupun pembayaran yang dilakukan melalui *mBanking* maupun ATM yang kita miliki.

Karena bagaimanapun memeriksa mutasi rekening ini sangat penting sebagai bukti transaksi. Dengan adanya bukti inilah, kita bisa mencegah hal-hal yang tidak diinginkan semisal percobaan penipuan

- Layanan pembayaran tagihan kartu kredit.
- Layanan pembayaran kebutuhan rumah, seperti listrik, PDAM, hingga internet.
- Layanan pembayaran premi BPJS Kesehatan dan asuransi swasta lainnya.
- Layanan pembelian dan *top up* dompet digital, seperti OVO, Gopay, hingga LinkAja.
- Layanan pembayaran pajak.
- Layanan investasi seperti deposito.

4. Bentuk- Bentuk Hambatan Penggunaan *Mobile Banking*

Bank telah mendesain sedemikian rupa dari elektronik banking untuk memudahkan dalam penggunaannya tetapi dalam kemudahan tersebut terdapat pula beberapa hambatan-hambatan dalam penggunaan dari elektronik banking tersebut. Adapaun hambatan-hambatan dalam penggunaan elektronik banking sebagai berikut:⁴³

1. Transaksi E-banking bukan hanya mempermudah tetapi dapat menimbulkan resiko seperti strategi operasional dan reputasi serta

⁴³Ni Made Trisna Dewi “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan” *JURNAL KOMUNIKASI HUKUM* Volume 7 Nomor 1, Februari 2021 p. 1-9 hal 138-139

adanya berbagai macam ancaman terhadap aliran data *realible* dan ancaman kerusakan/kegagalan terhadap sistem Elektronik Banking kemudian semakin kompleksnya teknologi yang menjadi dasar E-Banking.

2. Kerusakan/kerugian/kehilangan yang diderita baik dari bank maupun dari nasabah diakibatkan juga oleh putugas internal atau manajemen bank.
3. E-banking menjadi salah satu target dari para cybbercrime yang memiliki kendala dalam hal pembuktian baik secara teknis maupun non-teknis.
4. Pemerintah maupun manajemen yang bertanggung jawab terhadap kendala- kendala yang di hadapi sampai saat ini masih terkesan sangat lambat dalam melakukan antisipasi terhadap maraknya kejahatan yang terjadi melalui E- banking.
5. Kegiatan E-Banking masih belum memiliki payung hukum yang akurat dan tegas yang disebabkan oleh informasi dan transaksi elektronik.
6. Para pelaku usaha perbankan dan masyarakat pada umumnya masih kurang peduli terhadap proses penanganan kasus-kasus tindak pidana E-banking.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang ingin dibahas pada penelitian ini, maka Penulis menggunakan penelitian hukum empiris, berdasarkan fakta-fakta dengan populasi nasabah bank. Hal ini, didasari dari sebuah ajaran filsafat positivisme yang melakukan klaim kebenaran atas dasar keadaan yang nyata (positif).⁴⁴ Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panakukang Kota Makassar, karena adanya akses mendapatkan data terkait permasalahan penelitian.

B. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris dan penelitian hukum kepustakaan yang merupakan penelitian terhadap sistematik hukum, dimana penelitian hukum dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.⁴⁵ Bahan-bahan hukum itu kemudian disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 2008, 118.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan terkait permasalahan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara secara langsung kepada nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panakukkang Makassar yang akan membuka layanan *m-banking* dan pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Panakkukang.



2. Data Sekunder adalah sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang tidak diperoleh secara langsung dan dapat diperoleh melalui bahan dokumen, peraturan perundang-undangan, laporan, buku-buku kepustakaan, dan sebagainya.⁴⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada 2 teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung terkait dengan permasalahan kepada nasabah yang akan membuka layanan *m-banking*, dan pegawai bank BTN Cabang Panakkukang.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca, mencatat, mempelajari, dan mengkaji buku-buku, literatur, catatan-catatan serta peraturan perundang-undangan yang erat kaitannya dengan pokok-pokok masalah yang digunakan untuk menyusun penulisan hukum ini yaitu undang-undang yang terkait, literatur-literatur dan tulisan-tulisan lain yang dapat melengkapi data yang diperlukan dalam skripsi ini.

⁴⁶ Burhan Ashshofa, *Metode penelitian hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 20–22.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang paling penting dan menentukan, karena pada tahap ini terjadi proses pengolahan data. Di dalam sebuah penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya berarti kegiatan mengadakan sistematisasi bahan-bahan hukum tertulis.⁴⁷

Teknik analisis data dalam skripsi ini penulis menggunakan secara kualitatif, yaitu analisis yang mendeskripsikan data secara sistematis yang diperoleh dari catatan hasil observasi, wawancara, tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam bentuk kalimat yang logis, selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan.⁴⁸

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, 2006, hlm 251.

⁴⁸ Ahmad Rijali, "ANALISIS DATA KUALITATIF," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2 Januari 2019): 81, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Layanan *Mobile Banking* Oleh Bank Tabungan Negara Dilaksanakan Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku

Pelaksanaan layanan *Mobile Banking* atau *M-banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan.

Layanan tersebut merupakan peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile Banking* atau biasa disebut *M-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan andi idlia fitrayani mengatakan bahwa⁴⁹:

⁴⁹ Wawancara dengan saudari Andi Idlia Fitrayani tanggal *customer service* melalui peracakapan langsung 18 agustus 2023 jam 11:25 WITA

“Dalam kegiatan perbankan perlu adanya pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terkait aturan pokoknya itu bersifat menyeluruh untuk kegiatan perbankan, terkadang juga aturan setiap perbankan itu berbeda-beda sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak bank terhadap nasabah.”

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas penulis berpendapat bahwa, setiap kegiatan perbankan itu diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, oleh karena itu Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan penerapan dalam hal pelaksanaan layanan perbankan digital yang dituangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Peraturan ini berguna mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah.

Selanjutnya penulis berpendapat bahwa, dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin, yang kemudian mampu memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan keputusan nasabah. Bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan digital sebagaimana tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Aturan tersebut menjelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital namun, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Jadi, hal ini terkait dengan pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut yang menentukan bahwa:

“Layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank adalah administrasi rekening, otorisasi transaksi, pengelolaan keuangan dan/atau pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan”.

Berdasarkan ketentuan tersebut diatas bahwa bank dalam menyediakan layanan perbankan digital tersebut wajib memanfaatkan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Hal tersebut membuktikan adanya pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terhadap bank BTN yang sangat memperhatikan adanya pelaksanaan layanan *mobile banking* mulai dari sistem administrasi rekening sampai dengan pelayanan produk keuangan yang baru yang akan di buat oleh bank tersebut.

Menurut Andika Satria Wijaya bahwa⁵⁰:

“Segala penyalahgunaan PIN BTN *mobile*, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan Bank BTN dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN BTN *mobile*, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi.”

Dengan adanya ketentuan yang menyatakan nasabah diwajibkan untuk tunduk terhadap segala aturan yang dibuat sepihak oleh pihak bank, nasabah merasa haknya minim hal ini yang menjadikan posisi tawar nasabah melemah karena dibatasi oleh aturan yang ada pada syarat dan ketentuan layanan *M-banking*.

Lebih lanjut dengan Andika Satria Wijaya mengatakan bahwa⁵¹:

⁵⁰ Wawancara dengan saudara Andika Satria Wijaya *customer service* tanggal 31 agustus 2023 jam 09:45 WITA

⁵¹ Wawancara dengan saudara Andika Satria Wijaya *customer service* tanggal 31 agustus 2023 jam 09:45 WITA

“Melihat dari sisi aplikasinya sendiri sudah cukup aman, karena memakai pin, user id dan nomor telfonnya itu yang sudah terdaftar tidak bisa nomor telfon lain contoh orang lain mau menggunakan akun orang lain itu tidak bisa, otomatis tertolak dan untuk dari sisi nasabah nya sendiri saat pendaftaran sudah kita sampaikan syarat dan ketentuannya agar dijaga kerahasiaan pin nya karena itu untuk mengakses, dan segala bentuk penyalahgunaan pin itu yang di lakukan nasabah sudah sepenuhnya jadi tanggung jawab nasabah, dan bank tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan tersebut dan kami juga himbau yang sekarang banyak terjadi yaitu virus yang menyerang device karena kesengajaan nasabah contoh undangan online seperti di aplikasi whatsapp, file-file pdf yang sengaja dibuka ternyata itu menginstal kami sampaikan tolong berhati-hati dan di abaikan saja pesan-pesan kalau bukan dari bank.”

Menurut penulis penjelasan tersebut di atas menunjukkan bahwa nasabah dianggap setuju atas pernyataan yang dibuat sepihak oleh bank.

Bentuk tersebut, terlihat bahwa pihak bank telah membuat suatu kebijakan internal dan eksternal dalam penyelenggaraan layanan *M-banking* yang ditawarkannya. kebijakan internal dan eksternal ini merupakan bentuk tanggung jawab dari pihak bank terhadap nasabahnya untuk mendukung operasional kegiatan perbankan dan memudahkan nasabah melakukan transaksi, Walaupun demikian, penggunaan teknologi informasi tersebut perlu memperhatikan risiko yang dihadapi bank dan nasabah sehingga bank harus selalu menerapkan manajemen risiko teknologi informasi (TI) secara efektif. Bank wajib melaporkan rencana dan realisasi penerbitan produk *M-banking* yang bersifat transaksional dan harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *M-banking* dan pengamanannya secara bersamaan. Pengaturan dan pengawasan terkait produk *M-banking* juga meliputi manajemen bank, kebijakan dan prosedur, penilaian risiko, mitigasi risiko, dan

pengendalian pengamanan terkait *M-banking*. Dengan adanya jaminan perlindungan data pribadi nasabah dapat diketahui ternyata kebijakan internal tersebut dibentuk dan disusun atas pertimbangan sepihak. Oleh karena itu, dari sudut pandang hukum sesungguhnya cara pembentukan dan penyusunan aturan yang sepihak ini kecenderungan yang terjadi justru kepentingan dari pihak pembentuk kebijakan inilah yang lebih dominan dilindungi.⁵²

Terkait dengan keamanan nasabah Penulis berpendapat bahwa jaminan keamanan data diri nasabah dalam penggunaan layanan *M-banking* dengan pendekatan *government regulation* (peraturan pemerintah) menitikberatkan pada sekumpulan peraturan yang dibentuk oleh pihak pemerintah yang memiliki otoritas untuk membentuk peraturan tersebut. Instrumen jaminan keamanan data diri nasabah dalam penggunaan layanan *M-banking* haruslah ketentuan yang mempunyai hubungan erat dalam masalah perlindungan hukum atas data diri nasabah yang dalam hal ini yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Terdapat beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan dan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan

⁵² Febilita Wulan Sari, "Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan" *Lex Administratum* Vol.II, No. 2, (2016) hal 4

perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *M-banking* diantaranya pasal yang menentukan bahwa :

a. Pasal 29 ayat (4) yang menunjukkan bahwa:

“Untuk kepentingan nasabah bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan menimbulkan risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

b. Pasal 40 ayat (1) menunjukkan bahwa:

“Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.”

Dalam penjelasan ketentuan Pasal 29 ayat (4) dikatakan bahwa:

“Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan.”

Menurut penulis, dengan adanya undang undang yang di jabarkan diatas dapat dilihat bank menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha yang dilakukan oleh pihak bank tersebut. Transparansi ini sangat penting bagi nasabah agar seluruh kegiatan yang di lakukan oleh pihak bank diketahui, Mengingat bank bekerja atas kepercayaan masyarakat maka dari itu setiap bank perlu terus menjaga dan memelihara kepercayaan masyarakat kedepannya.

B. Hambatan yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan layanan Mobile Banking oleh Bank Tabungan Negara di Kota Makassar

Menurut Andi Idlia Fitriyani mengatakan bahwa⁵³:

“Untuk nasabah yang belum menggunakan kebanyakan kendalanya karena usia, karena tidak semua nasabah milenial untuk nasabah usia lanjut kebanyakan menolak menggunakan BTN mobile karena terkait device hp nya tidak mendukung atau tidak paham terkait aplikasinya akan digunakan kebanyakan seperti itu, tetapi tetap dilakukan kepada nasabah bahwa btn mobile ini aplikasi yang akan sangat mudah membantu ketika nasabah memilikinya.”

Selain itu, penulis berpendapat meskipun terdapat landasan hukum sebagai penanganan dari hambatan tersebut, masih membutuhkan perhatian dari sistem informasi dari perbankan nasional dalam penanganannya. Bukan hanya hambatan yang ada di atas hambatan secara fisik ialah kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas layanan *M-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (*gaptek*) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih transaksi dengan datang ke kantor.

Menurut Andika Satria Wijaya mengatakan bahwa⁵⁴:

“Kalau hambatan yg bisa mempengaruhi efektifitas di bank btn device nya tidak mendukung itu pasti sangat menghambat terus provider handphonenya juga kalau seumpama hpnya tidak mendukung maka aplikasinya tidak bisa terinstal jadi jaringan kebanyakan, jaringan providernya disuatu tempat tidak mendukung jadi kalau jaringan tidak memadai di lokasi tersebut

⁵³ Wawancara dengan saudari Andi Idlia Fitriyani *customer service* tanggal 18 agustus 2023 jam 11:25 WITA

⁵⁴ Wawancara dengan saudara Andika Satria Wijaya *customer service* tanggal 31 agustus 2023 jam 09:45 WITA

mengakibatkan kode otp yang akan dikirimkan dari pihak btn itu tidak sampai ke nasabah, itu kalau kendalanya”

Menurut Andi Idlia Fitriyani mengatakan bahwa⁵⁵:

“Kalau upaya untuk terkait device dan provider kita dari pihak bank tidak bisa melakukan apa-apa, kalau terkait itu tapi kalau seumpama nasabahnya memang kendalanya karena tidak ingin menggunakan paling kita melakukan edukasi ke nasabah terkait pentingnya nasabah memiliki aplikasi btn mobile untuk demi keamanan dan nyaman saat bertransaksi dimana saja”

Menurut penulis dengan adanya permasalahan terkait jaringan *providernya* merupakan salah satu hambatan yang selalu terjadi. Masalah tersebut masih mengganjal dalam transaksi *M-banking*, dan secara yuridis terkait juga dengan jaminan kepastian hukum. Terhadap permasalahan tersebut dan untuk memperoleh alasan dapat timbulnya suatu hak bagi terwujudnya perlindungan hukum terhadap nasabah terutama apabila nasabah dirugikan, dapat ditemukan dalam pasal 7 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang ITE, yang menyebutkan bahwa:

“Setiap orang yang menyatakan hak, memperkuat hak yang telah ada, atau menolak hak orang lain, berdasarkan adanya informasi elektronik, dan/atau dokumen elektronik harus memastikan bahwa informasi elektronik yang ada padanya berasal dari sistem elektronik yang memenuhi syarat berdasarkan perundangundangan”

Layanan *mobile banking* atau di sebut *M-banking* dalam perbankan mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Layanan *M-banking* merupakan salah satu sector yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan,

⁵⁵ Wawancara dengan saudari Andi Idlia Fitriyani customer service tanggal 18 agustus 2023 jam 11:25 WITA

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor perbankan nasional relative lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Selain melihat perkembangan dan kemajuan dari perbankan dengan pemanfaatan teknologi, hadirnya layanan *M-banking* menjadi salah satu gambaran dari teknologi. Melihat perkembangan dari perbankan nasional, bank juga mengedepankan keamanan dari nasabahnya. Beberapa fitur-fitur yang di desain secara ringkas dalam pelaksanaannya, bank juga memperhatikan kemudahan nasabah dalam mengakses web atau aplikasi dari bank masing-masing yang di gunakan oleh nasabahnya.⁵⁶

Selanjutnya penulis, telah memperoleh data kualitatif menganalisis bahwa Adapun jumlah pengguna *M-banking* sebanyak 2120 yang menggunakan layanan *mobile banking* dan yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* sebanyak 379 jika di persenkan dari jumlah pengguna tersebut yang menggunakan layanan *mobile banking* sebanyak 84,83% sedangkan yang tidak menggunakan sebanyak 15,17%, Melihat uraian presentasi diatas sangat jelas masih ada beberapa nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* hal tersebut di karenakan hambatan yang terjadi menandai adanya efektifitas yang masih harus di perhatikan oleh pihak bank melihat tujuan dari layanan *mobile banking* ini yang berpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan.

⁵⁶ Ni Made Trisna Dewi “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan” *JURNAL KOMUNIKASI HUKUM* Volume 7 Nomor 1, Februari 2021 p. 1-9 hal 137.

terinstal jadi jaringan kebanyakan, jaringan providernya disuatu tempat tidak mendukung jadi kalau jaringan tidak memadai di lokasi tersebut mengakibatkan kode otp yang akan dikirmkan dari pihak btn itu tidak sampai ke nasabah, itu kalau kendalanya”

Menurut penulis, dalam pelaksanaannya sebagai pihak penyedia jasa layanan transaksi elektronik *M-banking*, sudah sewajarnya dibebani dengan tanggungjawab mutlak, oleh karena resiko dalam jaringan *provider* menggunakan sistem *M-banking* ini sangat tinggi dan bermacam-macam jenisnya. Sehingga disini bank dapat lebih menerapkan prinsip kehati-hatiannya dan melakukan manajemen risiko sesuai dengan aturan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum pada pasal 19 ayat (8) yang menyatakan bahwa:

“Penyelenggaraan Teknologi Informasi untuk kegiatan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi, tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.”

Namun, demikian dengan adanya pemberlakuan *prinsip strict liability* yang di mana untuk pemenuhan hak seseorang, di mana suatu peraturan perundang-undangan menentukan bahwa seseorang berhak atas suatu ganti kerugian apabila telah terjadi sesuatu yang dilarang dalam hukum terhadap produknya, terutama terhadap pihak bank, bukan berarti pihak bank tidak mendapatkan perlindungan hukum, melainkan pihak bank diberi kesempatan untuk membebaskan dirinya terhadap tanggungjawab dalam hal

tertentu yang dinyatakan dalam undang-undang maupun perjanjian yang telah disepakati.

Melihat adanya upaya dari pihak bank telah sesuai dengan adanya edukasi ke nasabah dengan melihat aturan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum pada pasal 5 ayat 4 huruf a yang menyatakan bahwa:

“Bank wajib melakukan program perlindungan dan edukasi terhadap nasabah”

Menurut penulis, dalam hal nasabah tidak dapat membuktikan bahwa memang betul kesalahan dilakukan oleh sistem pihak bank, adanya keadaan yang memaksa, ataupun kelalaian pihak nasabah. Maka jika dilihat dari hal tersebut maka pihak bank akan bertanggungjawab penuh terhadap nasabah apabila nasabah yang melakukan transaksi *mobile banking* tersebut dapat memberikan pembuktian dalam hal terjadinya jaringan *provider* yang dialaminya yang mengakibatkan kerugian materiil. Mengacu pada ketentuan pasal 7 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi Teknologi dan Elektronik yang dapat dinyatakan tidak jelas pengaturannya, oleh karena pernyataan pada pasal tersebut memberikan pemahaman bahwa untuk mewujudkan hak-hak tersebut, informasi yang ada dan berasal dari sistem elektronik ini memenuhi syarat berdasarkan undang-undang yang ada, sedangkan pengaturannya mengenai transaksi *M-banking* tersebut masih belum jelas adanya. Namun kenyataannya, walaupun belum ada pengaturan secara khusus, nasabah perbankan tetap diberikan perlindungan hukum secara

preventif dan *represif* maksudnya ialah upaya yang dilakukan pihak bank salah satu contohnya membuat edukasi terhadap nasabah untuk mencegah adanya pelanggaran hukum dan mengembalikan keseimbangan yang mengalami gangguan. Perlindungan ini dilakukan bertujuan untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan misalnya terjadinya sengketa yang mengaitkan ke pengadilan.

Penulis disini melihat hal tersebut sangat dihindari oleh pihak bank, oleh karena kepercayaan bank terletak pada nasabah ataupun masyarakat sekitarnya. Selanjutnya tanggungjawab bank dalam hal menjadi kerugian nasabah dalam transaksi dengan sistem *M-banking* adalah pihak bank sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi kepada nasabah apabila kesalahan dilakukan oleh pihak bank, Tetapi nasabah juga harus tetap memenuhi persyaratan yang diminta oleh pihak bank untuk mempermudah pihak bank melakukan pengecekan terhadap transaksi *M-banking* yang dinyatakan gagal tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Layanan *Mobile Banking* Oleh Bank Tabungan Negara dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku penggunaan layanan *M-banking* dengan pendekatan *Government Regulation* menitikberatkan pada sekumpulan peraturan yang dibentuk oleh pihak Pemerintah yang memiliki otoritas untuk membentuk peraturan tersebut. Indonesia melalui otoritas Jasa Keuangan telah memberikan penerapan dalam hal pelaksanaan Layanan Perbankan digital yang dituangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Aturan tersebut menjelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau Layanan Perbankan digital wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

- #### **B. Hambatan yang mempengaruhi efektifitas layanan *Mobile Banking* oleh Bank Tabungan Negara di Kota Makassar diantaranya adalah tidak semua nasabah merupakan kaum milenial ada juga yang lanjut usia sehingga tidak paham menggunakan aplikasi *mobile banking*, device handphone yang tidak mendukung, jaringan provider yang tidak mendukung, serta kurangnya edukasi kepada nasabah tentang aplikasi *mbanking*. Terkait**

gangguan jaringan provider harus bertanggung jawab mengacu pada ketentuan pasal Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum pada pasal 19 ayat (8) yang menyatakan bahwa :

“Penyelenggaraan Teknologi Informasi untuk kegiatan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi,tunduk pada ketentuan sebagai mana di atur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.”

C. Saran

Sebagai akhir dari penyusunan skripsi ini maka perlu kiranya peneliti menyampaikan saran yang bisa dijadikan kontribusi pemikiran dan menjadikan Bank BTN mendapatkan prestasi yang semakin baik pada masa-masa yang akan datang.

Berikut saran-saran yang hendak penulis ungkapkan:

1. Pihak bank wajib memperhatikan peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum Aturan tersebut menjelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital harus menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Meningkatkan

kemampuan teknologi dan memperbanyak sosialisai agar selalu bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan aman terhadap para nasabah mobile banking. Mengingat bank bekerja atas kepercayaan masyarakat maka dari itu setiap bank perlu terus menjaga dan memelihara kepercayaan masyarakat kedepannya.

2. Pihak bank memberikan perlindungan hukum secara *preventif dan represif* yang di mana membuat sebanyak-banyak mungkin edukasi terhadap nasabah untuk mencegah adanya pelanggaran hukum dan mengembalikan keseimbangan yang mengalami gangguan, oleh karena kepercayaan bank terletak pada nasabah ataupun masyarakat sekitarnya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amiruddin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 2008.
- Ashshofa, Burhan. *Metode penelitian hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Asikin, Zainal. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta, 2015.
- Badrulzaman, Mariam Darus. *Buku Hukum K.U.P. Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. 2 ed. Bandung: Alumni, 1996.
- Fauzi, Mohamad. *Komputer untuk akuntansi dan bisnis*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2018.
- Hermansyah. *Hukum perbankan nasional Indonesia: ditinjau menurut Undang-Undang no. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang no. 10 tahun 1998, dan Undang-Undang no. 23 tahun 1999 jo. Undang-Undang no. 3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, serta Undang-Undang no. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*. Edisi kedua. Rawamangun, Jakarta, Indonesia: Kencana, 2013.
- Imaniyati, Neni Sri, Panji Adam Agus Putra, dan Adam. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. 2 ed. Bandung: Refika Aditama, 2016.
- Kasmir. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. 4 ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Meliala, A. Qirom Syamsuddin. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty, 1985.
- Miru, Ahmadi, dan Sakka Pati. *Hukum perikatan: penjelasan makna pasal 1233 sampai dengan 1456 BW*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek hukum internet banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Salim H. S. *Hukum kontrak: teori dan teknik penyusunan kontrak*. Cet. 1. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. 1 ed. Bandung: Binacipta, 1977.
- Soerjono Soekanto. *Penelitian Hukum Normatif*, 2006.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1987.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2004,

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi Teknologi dan Elektronik

Jurnal

Hadi, Syamsul. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* **Vol.V**, no. 1 (2015):

Maharsi, Sri, dan Fenny Fenny. “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* **Vol VIII**, no. 1 (2006):

Mewoh, Fransisca Claudya, Harry J Sumampouw, dan Lucky F Tamengkel. “Analisis Kredit Macet (Pt. Bank Sulut, Tbk Di Manado).” *Jurnal Administrasi Bisnis* **Vol. IV**, no. 1 (2016).

Ni Made Trisna Dewi “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan” *Jurnal Komunikasi Hukum* **Vol.VII** No I, (2021)

Febilita Wulan Sari, “Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan” *Justitia Jurnal Hukum* **Vol.II**, No. 2, (2016)

Lindryani Sjoftan, “Aspek Hukum Perdata Rahasia Bank Berkaitan Dengan Referensi Data Nasabah Bank Kepada Perusahaan Asuransi” *Law Review* **Vol VIII**, No 4 (2022)

Clariella L. Z. Lekahena “Tanggung Jawab Hukum Perdata Pihak Perbankan Terhadap Nasabah” *Lex Administratum* **Vol. XI** No. 4 (2023)

Internet

Chandro, Bobby. “Bagaimana mBanking Bekerja?” Lifepal Media, 2 Juni 2021. <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>

Tonny Marezco. “Sejarah Internet Banking.” *Tonny Marezco* (blog), 17 April 2014. <https://tonnymarezco.wordpress.com/2014/04/17/sejarah-internet-banking/>.

LAMPIRAN

1. Wawancara dengan pihak Bank BTN



2. Wawancara dengan Nasabah Bank BTN

