

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK
PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)**

(Skripsi)

Oleh:

**KHAIRUNNISA AZZAHRA
NPM 2152011179**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)

**Oleh
Khairunnisa Azzahra.**

Perlindungan hukum atas dasar kerugian transaksi gagal *mobile banking* menjadi tantangan bank dalam menjamin keamanan transaksi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Permasalahan gagal transaksi kerap kali terjadi dalam hal ini masih sering dipertanyakan bagaimana tanggungjawab bank dalam gagal transaksi nasabah, serta bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank yang mengalami transaksi gagal *mobile banking*. Selain itu bagaimana penyelesaian sengketa dan ganti kerugian oleh pihak bank dalam kegagalan transaksi *mobile banking*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang berlaku dan pendekatan kasus (*judicial case study*) yang didukung wawancara dengan narasumber Supervisor Operasional Bank Lampung Cabang Panaragan Jaya. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keamanan sistem dan memberikan transparansi informasi kepada nasabah. Apabila terjadi transaksi gagal, bank bertanggung jawab untuk melakukan investigasi dan mengembalikan dana nasabah sesegera mungkin. Nasabah dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur regulasi perbankan yang memberikan hak untuk mengajukan pengaduan, menuntut ganti kerugian, dan memanfaatkan jalur penyelesaian sengketa baik secara internal bank, melalui mediasi OJK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun jalur litigasi. Implementasi perlindungan hukum yang efektif memerlukan kesadaran nasabah akan hak-hak mereka dan komitmen bank untuk meningkatkan kualitas layanan serta responsibilitas terhadap keluhan nasabah.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Bank, *Mobile Banking*.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR BANK CUSTOMERS USING MOBILE BANKING SERVICES (Study at Bank Lampung KCP Panaragan Jaya)

By
Khairunnisa Azzahra.

Legal protection on the basis of losses from failed mobile banking transactions is a challenge for banks in ensuring the security of transactions for customers using mobile banking services. The problem of failed transactions often occurs in this case, it is still often questioned how the bank is responsible for failed customer transactions, as well as the form of legal protection for bank customers who experience failed mobile banking transactions. In addition, how is the dispute resolution and compensation by the bank in failed mobile banking transactions.

The method used in this study is a normative empirical research type with a statute approach and a judicial case study approach supported by interviews with the Operational Supervisor of Bank Lampung, Panaragan Jaya Branch. This study uses a descriptive research type and data analysis in this study was conducted qualitatively.

The results of the study indicate that banks have a legal obligation to ensure system security and provide transparency of information to customers. If a transaction fails, the bank is responsible for conducting an investigation and returning customer funds as soon as possible. Customers are protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as well as Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.07/2018 of 2018 concerning Consumer Complaints Services in the Financial Services Sector which regulates banking regulations that provide the right to file complaints, claim compensation, and utilize dispute resolution channels both internally at the bank, through OJK mediation, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), or litigation channels. Effective implementation of legal protection requires customer awareness of their rights and the bank's commitment to improving the quality of service and responsiveness to customer complaints.

Keywords: Legal Protection, Bank, Mobile Banking.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK
PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)**

Oleh

KHAIRUNNISA AZZAHRA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN MOBILE BANKING** (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)

Nama Mahasiswa : **Khairunnisa Azzahra**

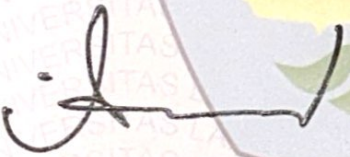
Nomor Pokok Mahasiswa : 2152011179

Bagian : Hukum Keperdataan

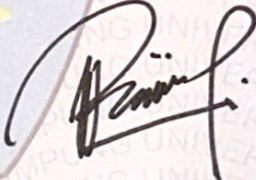
Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

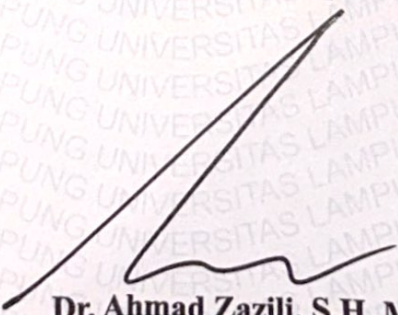

Dr. Yennie Agustin M.R., S.H.,M.H.

NIP. 197108251997022001


Moh. Wendy Trijaya,S.H.,M.Hum.

NIP. 197108252005011002

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan


Dr. Ahmad Zazili, S.H.,M.H.

NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Dr. Yennie Agustin M.R, S.H.,M.H.

Sekretaris/Anggota

: Moh. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum.

Penguji Utama

: Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H.,M.H.

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H.,M.S.

NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 22 Juli 2025

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Khairunnisa Azzahra**
NPM : 2152011179
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 ayat (2) dan Pasal 44 ayat (1) huruf g Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 2 Tahun 2024 tentang perubahan atas Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2022 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 22 Juli 2025



Khairunnisa Azzahra

NPM. 2152011179

RIWAYAT HIDUP



Penulis dalam karya tulis ilmiah berupa skripsi ini, bernama lengkap Khairunnisa Azzahra, dilahirkan di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung pada 09 Februari 2003, sebagai anak kedua dari dua bersaudara. buah hati dari pasangan Bapak Franstorry dan Ibu Ida Kartika Sari.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Tunas Harapan Lampung Utara, Sekolah Dasar (SD) Islam Terpadu Insan Rabbani Lampung Utara, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 7 Kotabumi, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Bandar Lampung. Pada tahun 2021 penulis tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Ujian Mandiri pada Tahun 2021 dan mengambil jurusan hukum keperdataan.

Selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis aktif mengikuti organisasi kemahasiswaan baik di tingkat fakultas maupun universitas, yaitu UKM-F Pusat Studi Bantuan Hukum (PSBH) Fakultas Hukum Universitas Lampung dan English Society (Eso), mengikuti Internal Moot Court Competition. Penulis juga mengikuti Magang Program Merdeka–Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Batch VI yang diadakan oleh Fakultas Hukum Universitas Lampung pada Instansi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Tahun 2024.

Pada tahun 2024. penulis mengabdikan diri dengan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode I selama 40 hari di Desa Margo Mulyo, Kecamatan Mesuji Timur, Kabupaten Mesuji, Provinsi Lampung. Kemudian pada tahun 2025, penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTTO

مُؤْمِنِينَ كُنْتُمْ إِنْ الْأَعْلَوْنَ وَأَنْتُمْ تَحْزَنُوا وَلَا تَهِنُوا وَلَا

“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.”

(Qs. Ali 'Imran Ayat 139)

“Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khatab)

“Tidak peduli seaneh apapun keadaanmu,
doa Ibuku telah dilantunkan untuk selalu memelukmu”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbi 'alamin atas ridho Allah Swt.

dan dengan segala kerendahan hati

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,

Bapak Franstorry dan Ibu Ida Kartika Sari

Terima kasih yang sebesar-besarnya dari lubuk hati yang tulus atas semua kasih sayang, doa terbaik, perjuangan, pengorbanan, dan keyakinan yang telah diberikan untuk membantu penulis meraih keberhasilan.

Kakak tercinta dan sahabat terdekat,

Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis dalam setiap langkah, usaha, dan perjuangan untuk meraih kesuksesan.

Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan kalian.

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi berjudul “***Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)***” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum di Universitas Lampung. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan selama penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Moh. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing II. yang juga penulis anggap sebagai orang tua akademik. Terima kasih atas waktu dan ilmu yang dicurahkan serta motivasi juga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Ibu Dr. Yennie Agustin M.R., S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, memberikan saran, motivasi, dan arahan, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S., S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, telah memberikan saran, motivasi, dan arahan, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

6. Bapak Dita Febrianto, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembahas II. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, telah memberikan saran, motivasi, dan arahan, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
7. Ibu Siti Khoiriah, S.H.I, M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas arahan dan bantuan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, terutama Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga untuk penulis;
9. Keluarga besarku, terkhusus keluarga Alm. Idham Utsman dan Ratu Bay serta keluarga Alm. Nurdin Syarief dan Alm. Cik Odah Terima kasih atas doa, dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepadaku selama ini dalam menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
10. Teman-teman “Treeshi” Asha dan Aliya yang penulis sayangi. Terimakasih selalu ada didalam setiap perjalanan dari kecil hingga sekarang telah menempuh pendidikan di Universitas;
11. Teman-teman “Grondwet dan Kakak-kakak Grondwet”. Terimakasih atas segala pengalaman, dukungan, dan keceriaan serta telah kebersamai penulis selama masa organisasi dan masa perkuliahan;
12. Teman-teman “Sekelik Santiago”, Tata, Sabina, Tamara, Nyimas, Wawa. Terimakasih selalu ada dalam perjalanan menempuh SMA hingga sekarang menempuh Perkuliahan;
13. Teman-teman “Mudesu”, Jeje, Yuni, Bila, Nur, Salmed, Bima, Abung, Hafidz, Deni. Terimakasih sudah menghibur dan kebersamai setiap proses perkuliahan kita bersama;
14. Teman-teman Seperjuangan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Margo Mulyo, Kec. Mesuji Timur, Kab. Mesuji, Liana, Hanun, Chandrika, Wulan, Reyhan, Lingga. Terimakasih telah kebersamai penulis selama masa KKN, memberikan keceriaan dan pengalamanpengalaman tak terlupakan selama 40 hari;

15. Teman-teman Seperjuangan MBKM Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, Rani, Kak Ninis, Kak Danang, Kak Farhan, dan Kak Wahyu yang selalu bersama-sama bahu membahu menyelesaikan tugas-tugas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA hingga selesai masa MBKM;
16. Almamaterku tercinta Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberiku ilmu, pengalaman, dan pertemanan yang menjadikanku manusia yang lebih dewasa dalam berfikir dan bertindak seperti saat ini;

Kepada para pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya. Semoga karya ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat terutama bagi penulis. Semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan perlindungan, keberkahan serta kebaikan yang tiada hentinya dicurahkan kepada kita semua, Aamin.

Bandar Lampung, 22 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1. Tinjauan Umum Tentang Perbankan	8
2.1.1. Jenis Layanan Perbankan.....	9
2.1.2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan.....	11
2.2. Tinjauan Umum tentang Bank	11
2.2.1. Jenis-Jenis Bank.....	12
2.3. Perlindungan Hukum.....	15
2.4. Tinjauan Umum tentang Nasabah	16
2.4.1. Pihak-Pihak Yang Termasuk Nasabah	17
2.4.2. Klasifikasi Nasabah	18
2.4.3. Peran Nasabah	18

2.4.4.	Jenis-Jenis Nasabah	18
2.5.	Tinjauan Umum tentang <i>Mobile Banking</i>	20
2.5.1.	Fitur Umum <i>Mobile Banking</i>	20
2.5.2.	Keuntungan dan Kerugian <i>Mobile Banking</i>	21
III.	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Jenis Penelitian	24
3.2.	Tipe Penelitian	25
3.3.	Pendekatan Masalah	26
3.4.	Data dan Sumber Data	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data	27
3.6.	Metode Pengolahan Data	28
3.7.	Analisis Data	28
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1.	Perlindungan Hukum Atas Dasar Kerugian Transaksi Gagal	29
	<i>Mobile Banking</i>	29
4.1.1.	Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	32
4.2.	Relevansi Syarat dan Ketentuan Layanan <i>Mobile Banking</i> dengan Perlindungan Hukum Nasabah dalam Regulasi Kaitannya dengan Jaminan Hak-Hak Nasabah	36
4.2.1.	Penyelesaian Sengketa dan Ganti Kerugian oleh Pihak Bank dalam Kegagalan Transaksi <i>Mobile Banking</i>	52
V.	PENUTUP	78
5.1.	Kesimpulan	78
5.2.	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jenis Bank	14
2. Jenis Bank Syariah	14
3. Kerangka Pikir	22
4. Surat Hasil Penelitian Bank Lampung	88

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan serta perkembangan pesat sistem teknologi komunikasi, multimedia serta teknologi informasi atau telematika secara awam pada hakikatnya mampu membentuk sekema keorganisasian, korelasi sosial serta rakyat secara luas.¹ Demikian ini tak bisa terhelakkan dengan fleksibilisasi dan kekuatan telematika yang dengan cepat menyebar di berbagai bidang sosial dalam keberlangsungan hidup umat manusia. Belakangan, kehidupan tidak terlepas dari kemajuan dan perkembangan teknologi dan seringkali sangat bergantung pada bank dan penyedia jasa.² Berbagai fungsi atau kepentingan (baik kepentingan pribadi maupun umum dalam segala lini bidang kehidupan) sangat membutuhkan jasa perbankan, lebih khusus pengiriman uang (*transfer*/pengiriman/pembayaran) merupakan salah satu fungsi terpenting dalam kehidupan modern saat ini.

Bank adalah lembaga jasa keuangan yang menjadi tempat penyimpanan/menyimpan uang, meminjam uang dan lain-lain. Bank saat ini sangat dibutuhkan banyak konsumen, secara bank ialah salah satu sentra media yang menjamin keamanan dalam sistem penyimpanan uang, selain itu bank bisa dipercaya melindungi privasi bagi nasabah. Masyarakat bisa mempercayai sebuah bank jika menjamin keamanan data nasabah.³

¹ Didik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung: Reflika Aditama, 2009), hlm. 2

² Barda Nawawi Arif, *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2017), hlm. 51

³ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm 157

Data nasabah yang terjamin akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk bank, seperti penggalangan dana, bank jika menjamin keamanan data nasabah.⁴ Data nasabah yang terjamin akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk bank, seperti penggalangan dana, penyaluran transfer uang atau transaksi lainnya. Kemungkinan besar kepercayaan seorang nasabah akan hilang jika uang, deposito atau tabungannya disalahgunakan.

Seiring berjalannya waktu, bank berusaha memperluas sektor jaringannya dengan memberikan sejumlah kemudahan saat melakukan transaksi keuangan tanpa perlu datang kebank, meliputi:

1. Transaksi melalui pesan singkat elektronik (selanjutnya disebut SMS). SMS Banking merupakan sebuah item yang di sediakan bank terhadap nasabahnya lewat SMS, SMS ini dipergunakan agar nasabah dapat mengakses rekening bank dengan cara mengirim notif yang diidentifikasi bank.
2. Transaksi melalui telepon merupakan layanan bank dalam rangka menciptakan kondisi yang menguntungkan untuk memperoleh informasi bank dan bertransaksi lewat telepon.
3. Transaksi melalui *smartphone* (memiliki fungsi lanjutan selain menelepon dan mengirim pesan singkat) atau *Mobile Banking*. *Mobile Banking* adalah fitur bank sebagai media transaksi keuangan yang bisa diakses pelanggan/nasabah secara langsung lewat perangkat *mobile*.
4. Transaksi melalui Internet (*E-banking*). *Mobile banking* adalah kegiatan bank yang operasionalnya dilakukan kapan saja dengan menggunakan jaringan internet.

Beberapa contoh pesatnya perkembangan teknologi informasi adalah munculnya *mobile banking*. *Mobile banking* dapat dipahami sebagai layanan yang mengirimkan info perbankan terhadap pelanggan melalui SMS. *Mobile banking* merupakan fitur yang ditawarkan bank yang memungkinkan Anda menggunakan fungsi keuangan lewat berbagai fungsi *smartphone* Anda. *Mobile banking* memiliki

⁴ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm 157

banyak keuntungan, beberapa fungsi perbankan seperti cek saldo rekening atau transfer bank bisa dilakukan secara *I-mobile* melalui ponsel.⁵ Layanan *mobile banking* juga menawarkan kemudahan fitur aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan mudah. Untuk alasan keamanan, penyedia layanan memverifikasi informasi untuk setiap pembayaran dengan *mobile banking*.⁶

Mobile banking dipandang sebagai cara baru untuk memasarkan layanan perbankan dan dapat bertindak sebagai *customer*. Hal demikian sebagai stimulus yang tepat sebagai tradisi perusahaan serta terus dikembangkan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁷ Hal ini dikarenakan handphone banyak digunakan di pasar konsumen, dan *handphone* dapat memudahkan perusahaan untuk berkomunikasi dengan pasar sasarannya dan menciptakan relasi dengan para *customer*. *Mobile banking* mampu memberikan peningkatan kualitas layanan dengan memungkinkan konsumen bertransaksi dengan nyaman di mana saja, kapan saja selama tersedia koneksi nirkabel.⁸

Keterlambatan data yang terkadang terjadi pada waktu-waktu tertentu karena adanya dua server yaitu bank dan *provider handphone*. Sehingga ketika salah satu server diperbaiki akan mengganggu proses transaksi. Keamanan dan kenyamanan *mobile banking* menjadi perhatian bagi nasabah bank yang menggunakan layanan *mobile banking*. Kerugian yang dialami oleh pelanggan/nasabah bank ketika menggunakan layanan *mobile banking* karena terlambat dalam menginformasikan *mobile banking* dari sistem perbankan merupakan kajian hukum perbankan yang dapat dikaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen, karena nasabah adalah konsumen yang menggunakan layanan perbankan.⁹

⁵ Jean Vania Dwi Melati & Muhammad Iqbal Fasa, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking pada Generasi Milenial", *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, Vol. 1 No. 5, 2024, hlm. 7786

⁶ *Ibid.*, hlm. 7787

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

Banyaknya kasus *cyber crime* saat menggunakan *mobile banking* merujuk bahwa perlindungan hukum bagi pelanggan/nasabah bank saat menggunakan *mobile banking* masih kurang. Dari sini dapat dilihat bahwa tidak ada aturan khusus untuk mengatur *mobile banking* ini. Dikarenakan adanya permasalahan terkait kepastian hukum dari berbagai aspek yang terkait dengan *mobile banking*, khususnya yang terkait dengan keamanan transaksi serta tanggungjawab bank atas resiko rugi yang terjadi dan dialami oleh nasabah/pelanggan, maka seharusnya dibentuk sebuah aturan untuk *mobile banking*.¹⁰

Contoh kasus yang terjadi adalah pembobolan *mobile banking* di daerah Yogyakarta, dimana Kasus ini bermula saat PW sedang mengantar keluarganya berobat pada 10 September lalu. Tiba-tiba, ia mendapatkan telepon dari nomor tak dikenal yakni +1(501)2893989 yang mengaku sebagai *customer service* di salah satu bank swasta. Pelaku menanyakan apakah korban memiliki rekening bank swasta tersebut dan aplikasi *m-banking*.

Pelaku juga beralibi menghubungi korban karena aplikasi *m-banking* milik korban sedang dalam perbaikan. Saat itu korban mengatakan akan menutup aplikasi itu. Pelaku menawarkan bantuan untuk perbaikan namun dimintai biaya Rp 300 ribu. Korban pun akhirnya menyebutkan tiga rekening miliknya. Korban dibujuk oleh pelaku agar mau mengirimkan kode OTP itu ke pelaku. Tak berselang lama terjadi transaksi direkening korban. Korban yang situasinya sedang panik dan sedang berada di rumah sakit mengirimkan kode OTP kepada pelaku. Tidak lama kemudian hanya selang beberapa jam sudah terjadi transaksi pemberitahuan ke dalam kode SMS-nya bahwa transaksi keuangan sudah berhasil, ucapnya. Korban yang sadar menjadi korban peretasan kemudian melapor ke Polda DIY. Polisi lalu melakukan penyelidikan dan menangkap pelaku LG di Sumatera Selatan.¹¹

¹⁰ I Made Aditya Mantra Putra, "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking", *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 14 No. 2, 2020, hlm. 133

¹¹ Jauh Hari Wawan S., "M-Banking Dibobol, Duit Nasabah Setengah Miliar Raib", *detikNews*, 5 Nov 2021, diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5798447/m-banking-dibobol-duit-nasabah-setengah-miliar-raib> pada 24 Feb 2025

Contoh kasus lainnya adalah yang terjadi pada PT Bank Central Asia (BCA) menanggung kerugian sejumlah nasabah pengguna layanan *internet banking* KlikBCA yang menjadi korban pencucian uang dan uang yang ditransfer tidak masuk kedalam rekening tujuan. Permasalahan mengenai privasi merupakan hak bagi setiap orang dalam arti seseorang tidak boleh dengan leluasa masuk ke dalam wilayah privasi orang lain.¹² Perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah merupakan bagian yang terpenting untuk memastikan kepercayaan nasabah, risiko yang timbul dari layanan *internet banking* sangat tinggi. Dimungkinkan nasabah mengalami kerugian akibat adanya penyadapan oleh *hacker* yang dapat memasuki website untuk nama nasabah yang sama, atau risiko yang timbul dari terganggunya jaringan internet melalui gadget penggunaanya.¹³ Maka dari itu pihak bank perlu memberikan perlindungan terhadap nasabahnya.

Terdapat kasus kejahatan dengan menggunakan layanan *internet banking* seperti pencurian uang nasabah melalui layanan *internet banking* yang terjadi di Jakarta pada tahun 2015 lalu, dimana tersangka telah membobol dana nasabah Bank Permata hingga mengalami kerugian sekitar Rp 245.000.000 juta. Adapun kasus tersebut dilakukan oleh 4 tersangka yakni Viky Rahmad Hidayat (26 tahun), Rizal Amir (21 tahun) yang di tangkap di Nagan Raya, Aceh; Zainuddin (26 tahun) ditangkap di Cinere, Depok dan Saiduddin alias Saiful (22 tahun) ditangkap di halaman Rutan Salemba, Jakarta Pusat. Pelaku melakukan modus operasi mereka mengganti *Sim card* nomor korban dengan alasan kartu hilang. Setelah mendapatkan kartu *sim card* baru, tersangka Zainuddin melalui telepon menghubungi *call center* sebuah bank Swasta mengaku sebagai korban. Tersangka Zainuddin meminta pengubahan *user ID* dan menanyakan alamat email yang dipakai oleh korban.

¹² Agust Supriadi, "Duit Nasabah Dicuri, BCA Siap Ganti Rugi", CNN Indonesia, 6 Mar 2015, diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150306135704-78-37228/duit-nasabah-dicuri-bca-siap-ganti-rugi> pada 24 Feb 2025

¹³ Selly Maulina, Dahlan & Mujibussalim, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18 No. 3, 2016, hlm. 359

Alamat email korban tersebut kemudian digunakan sebagai email verifikasi di layanan internet banking bank tersebut. Setelah itu tersangka Zainuddin mengakses akun *internet banking* korban dan melakukan transfer dana milik korban ke beberapa rekening bank, yaitu BNI, BRI, BTN. Rekening-rekening tersebut untuk menampung uang hasil kejahatan para Tersangka.¹⁴

Kasus yang serupa yang sebelumnya pernah terjadi yakni pembobolan aplikasi *mobile banking* Bank Lampung, di mana dalam hal ini pengadu yaitu Sdr. Suherli seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Tanggamus, peristiwa ini bermula pada 22 Juli 2024, ketika Suherli mendapati saldo di buku tabungannya berkurang sejumlah Rp305.000,- (tiga ratus lima ribu rupiah) tanpa sepengetahuannya. Anehnya, hasil penelusuran melalui aplikasi *mobile banking* Bank Lampung menunjukkan adanya mutasi dana ke rekening bernomor 2814001001077507 atas nama Apriyanto, padahal Suherli menegaskan tidak melakukan transfer apa pun. Kejanggalan ini semakin diperparah dengan ketiadaan catatan transaksi yang sesuai di riwayat rekeningnya pada tanggal tersebut, hal tersebut menunjukkan ketidaksiapan Bank Lampung dalam pendigitalan perbankan.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka beralasan hukum untuk dilakukan penelitian dan analisis serta didukung oleh data yang akurat berdasarkan putusan yang berkekuatan hukum tetap. Untuk itu peneliti mengangkat judul penelitian yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Panaragan Jaya)”**.

¹⁴ Trans Indonesia “Komplotan Aceh-Jakarta Pembobol Nasabah Bank Permata di Bekuk”, *transindonesia*, diakses melalui <http://www.transindonesia.com>. Pada 24 Feb 2025

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum atas dasar kerugian transaksi gagal *Mobile Banking*?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa dan ganti kerugian oleh pihak Bank dalam kegagalan transaksi *Mobile Banking*?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari ruang lingkup bidang ilmu dan ruang lingkup kajian. Lingkup bidang ilmu dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan ekonomi khususnya hukum perlindungan konsumen. Sedangkan lingkup kajian penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap ganti kerugian oleh pihak *bank* terhadap *nasabah* pada transaksi perbankan *mobile banking* dengan melakukan analisis terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia & Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum atas dasar kerugian transaksi gagal *Mobile Banking*; dan
2. Untuk menganalisis penyelesaian sengketa dan ganti kerugian oleh pihak Bank dalam kegagalan transaksi *Mobile Banking*.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat dimanfaatkan baik dari segi akademis maupun praktis:

1. Dari segi akademis, diharapkan hasil penelitian dapat memberi manfaat dan pengetahuan bagi para akademisi guna menambah bahan kajian terkait dengan perlindungan hukum atas dasar kerugian transaksi gagal *Mobile Banking*;
2. Dari segi praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat mengenai penyelesaian sengketa dan ganti kerugian oleh pihak Bank dalam kegagalan transaksi *Mobile Banking*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Tentang Perbankan

Pengertian perbankan menurut undang-undang di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam undang-undang tersebut, perbankan didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh bank, termasuk:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, baik itu tabungan, deposito, maupun bentuk lainnya.
2. Memberikan kredit kepada nasabah, baik individu maupun badan hukum.
3. Menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya, seperti transfer uang, layanan investasi, dan jasa pembayaran.
4. Selain itu, undang-undang ini juga menekankan pentingnya pengawasan dan regulasi yang dilakukan oleh lembaga terkait, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia, untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perbankan diartikan sebagai sistem atau lembaga yang berkaitan dengan kegiatan keuangan, terutama dalam hal penyimpanan dan pinjaman uang. Istilah ini mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh bank, termasuk layanan untuk masyarakat dan perusahaan, serta pengaturan dan pengawasan oleh otoritas terkait. Perbankan merupakan sistem yang memainkan peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Secara umum, perbankan dapat diartikan sebagai lembaga yang menyediakan jasa keuangan, termasuk penyimpanan uang, peminjaman, dan berbagai layanan lainnya. Dengan demikian, perbankan bukan hanya sekedar lembaga yang

menyediakan layanan keuangan, tetapi juga bagian integral dari sistem ekonomi yang diatur oleh hukum.¹⁵

2.1.1. Jenis Layanan Perbankan

Dalam perbankan terdapat 2 layanan perbankan yaitu layanan perbankan konvensional dan layanan perbankan digital.¹⁶

1. Layanan Perbankan Konvensional

Perbankan konvensional adalah layanan perbankan yang mengandalkan cabang fisik untuk beroperasi. Berikut adalah beberapa layanan yang biasanya ditawarkan oleh bank konvensional:

- a. Tabungan dan Deposito: Bank konvensional menyediakan berbagai produk tabungan dan deposito dengan bunga tertentu.
- b. Pinjaman: Layanan kredit untuk konsumen atau bisnis, termasuk kredit rumah (KPR), kredit kendaraan, atau kredit usaha.
- c. Transfer Uang: Memungkinkan pelanggan untuk melakukan transfer uang antar bank, baik domestik maupun internasional, melalui cabang atau mesin ATM.
- d. Layanan Kas: Menyediakan layanan penarikan dan penyetoran uang di cabang atau melalui ATM.
- e. Kartu Kredit dan Debit: Bank konvensional mengeluarkan kartu kredit atau debit yang dapat digunakan untuk berbelanja atau menarik uang tunai.
- f. Layanan Konsultasi Keuangan: Pelayanan pribadi seperti perencanaan keuangan, investasi, dan pengelolaan kekayaan. Layanan ini umumnya memerlukan interaksi langsung dengan bank, baik melalui cabang, telepon, atau fasilitas lainnya.
- g. Tabungan dan Deposito: Bank konvensional menyediakan berbagai produk tabungan dan deposito dengan bunga tertentu.

¹⁵ Rohman, Abdul. (2023, 30 Jan). “Peran Perbankan Dalam Perekonomian Indonesia Saat Ini “. FebUB, diakses melalui <https://feb.ub.ac.id/peran-perbankan-dalam-perekonomian-indonesia-saat-ini/> pada 24 Feb 2025

¹⁶ Muhammad Idris, “Pengertian Bank Konvensional dan Bedanya Dengan Bank Syariah”, Kompas, diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2024/07/17/084944426/pengertian-bank-konvensional-dan-bedanya-dengan-bank-syariah> pada 10 Jun 2025

- h. Pinjaman: Layanan kredit untuk konsumen atau bisnis, termasuk kredit rumah (KPR), kredit kendaraan, atau kredit usaha.
- i. Transfer Uang: Memungkinkan pelanggan untuk melakukan transfer uang antar bank, baik domestik maupun internasional, melalui cabang atau mesin ATM.
- j. Layanan Kas: Menyediakan layanan penarikan dan penyetoran uang di cabang atau melalui ATM.
- k. Kartu Kredit dan Debit: Bank konvensional mengeluarkan kartu kredit atau debit yang dapat digunakan untuk berbelanja atau menarik uang tunai.
- l. Layanan Konsultasi Keuangan: Pelayanan pribadi seperti perencanaan keuangan, investasi, dan pengelolaan kekayaan. Layanan ini umumnya memerlukan interaksi langsung dengan bank, baik melalui cabang, telepon, atau fasilitas lainnya.

2. Layanan Perbankan Digital

Perbankan digital adalah penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan perbankan melalui platform digital, seperti aplikasi mobile, website, atau sistem online. Perbankan digital memiliki keunggulan dalam kemudahan akses dan kecepatan. Beberapa layanan yang ditawarkan oleh perbankan digital antara lain:

- a. Aplikasi Perbankan *Mobile*: Aplikasi bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening, mentransfer uang, mengecek saldo, membayar tagihan, dan melakukan transaksi lain dari perangkat mobile.
- b. Pembayaran Digital dan Dompet Elektronik: Layanan seperti *e-wallet* (GoPay, OVO, DANA) atau pembayaran QRIS yang memungkinkan pembayaran dengan mudah melalui ponsel.
- c. Layanan Pinjaman Online: Beberapa bank dan *fintech* menawarkan pinjaman pribadi atau kredit yang dapat diajukan secara online, sering kali dengan proses persetujuan yang lebih cepat.
- d. Investasi dan *Trading* Online: Perbankan digital juga menawarkan platform investasi yang memungkinkan pengguna untuk membeli saham, reksa dana, atau produk investasi lainnya secara online.
- e. Transfer Uang Antar Bank: Banyak bank digital menyediakan layanan transfer antar bank yang mudah dan cepat melalui aplikasi mereka.

- f. Kartu Virtual: Beberapa layanan perbankan digital menawarkan kartu kredit atau debit virtual yang dapat digunakan untuk transaksi online.

2.1.2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan

Lembaga keuangan bank sangat penting peranannya dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan bank mempunyai fungsi, asas, dan tujuan yang sangat mendukung terhadap pembangunan ekonomi suatu negara. Berikut adalah fungsi, asas, dan tujuan Menurut Pasal 2, 3, dan 4 UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dinyatakan bahwa :¹⁷

1. Asas : Perbankan berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.
2. Fungsi : Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat.
3. Tujuan : Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.

2.2. Tinjauan Umum tentang Bank

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa pengertian tentang bank menurut peraturan perundang- undangan, begitu juga menurut para pakar ahli. Namun di antara beberapa pengertian tidak ada kesamaan mengenai pengertian bank tersebut, karna di latar belakang dari maksud dan tujuan masing-masing undang-undang maupun para ahli. Pengertian bank menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁸

¹⁷ Indonesia, Booklet Perbankan. (2007). "Perbankan Konvensional". *Jurnal Ilmiah: Universitas Islam Indonesia*. 4 (1).

¹⁸ Zakky, "Pengertian Bank Secara Umum dan Menurut Para Ahli [Lengkap]", ZonaReferensi, diakses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-bank/> pada 24 Feb 2025

Merujuk dari Kamus Umum bahasa Indonesia mengenai pengertian Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote.¹⁹ Lalu menurut kamus besar KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Bank adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Oleh karena itu bank perlu menjaga kerahasiaan data Nasabah secara tertutup. Akan tetapi sebagai lembaga keuangan, bank tidak luput dari berbagai kesalahan transaksi yang terkadang merugikan nasabah.²⁰

2.2.1. Jenis-Jenis Bank

Jenis-jenis bank dapat ditinjau dari beberapa segi antara lain:²¹

Dilihat dari segi fungsinya:

- a. Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Usaha-usaha yang dilakukan oleh bank umum antara lain:
 - 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, serta sertifikat deposito, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
 - 2) Memberikan kredit.
 - 3) Menerbitkan surat pengakuan utang berjangka pendek dan berjangka panjang berupa obligasi atau sekuritas kredit.
 - 4) Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya, misalkan surat-surat wesel, surat pengakuan utang, Surat Bank Indonesia (SBI), obligasi, surat dagang

¹⁹ Rosyda, "Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia", Gramedia Literasi diakses melalui <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/> pada 30 Feb 2025

²⁰ Puspitasari, *Skripsi: Pengaruh Layanan Internet Banking terhadap Kinerja Perbankan dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis pada Bank Umum di Indonesia*, (Tangerang Selatan: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), hlm. 46

²¹ *Ibid*

berjangka waktu sampai dengan satu tahun, dan instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.

- 5) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- b. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Usaha yang dilakukan bank perkreditan rakyat (BPR) yaitu:
 - a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang 19 dipersamakan dengan itu.
 - b) Memberikan kredit.
 - c) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, dan atau tabungan pada bank lainnya.

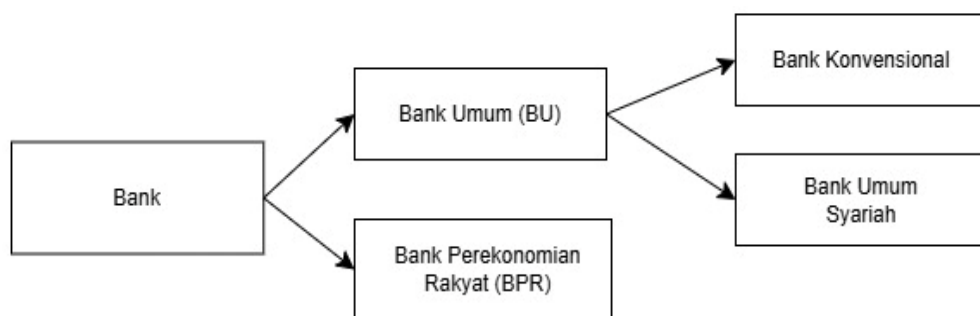
Dilihat dari segi kepemilikannya: ²²

- a. Bank milik pemerintah, yaitu bank yang akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.
- b. Bank milik swasta nasional, yaitu bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula.
- c. Bank milik asing, yaitu bank yang merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, bank milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu negara.
- d. Bank milik campuran, yaitu bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Dimana kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh Warga Negara Indonesia.

²² *Ibid*

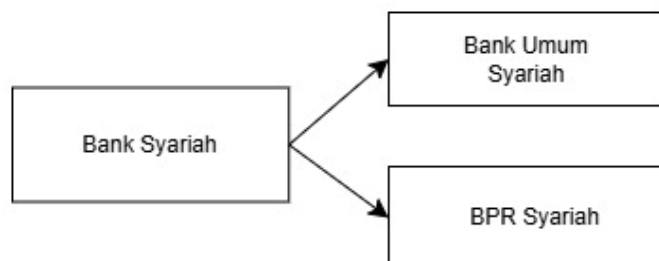
Dilihat dari segi cara menentukan harga:²³

- a. Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional, yaitu bank yang menggunakan sistem bunga sebagai sumber pendapatan dan biaya bank. Penabung pasti memperoleh bunga meskipun bank menderita rugi. Peminjam wajib membayar bunga pinjaman meskipun usahanya rugi.
- b. Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah, yaitu bank yang menggunakan sistem bagi hasil antara penabung (kreditur), peminjam (debitur) dan bank dalam perhitungan biaya dan pendapatan. Keuntungan maupun kerugian suatu usaha secara adil sesuai kontribusi dan kesepakatan bersama.



Gambar 1. Jenis Bank

Yang dimaksud bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan/atau bentuk lain berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank perekonomian rakyat syariah.



Gambar 2. Jenis Bank Syariah

²³ *Ibid*

2.3. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu Negara hukum, karena dalam pembentukan suatu Negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Pada sisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.²⁴

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.²⁵

Perlindungan nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Untuk itu masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus sebagai komitmen/nasabah pada posisi yang sejajar dengan kedudukan bank. Sebab, kedudukan nasabah selama ini masih dianggap lemah atau dalam posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus- kasus hukum atau kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama- sama dengan masyarakat memiliki beberapa denda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan nasabah.²⁶

²⁴ Tim Hukum Online, “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli”, hukumonline, 30 September 2022, diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dbc/> pada 24 Feb 2025

²⁵ Tim Hukum Online, “Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya”, hukumonline, 12 Agustus 2023, diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/> pada 24 Feb 2025

²⁶ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, (Bandung: Nusa Media, 2012), hlm. 73

Terdapat beberapa bentuk perlindungan terhadap nasabah bank umum, yaitu:²⁷

1. Perlindungan secara implisit (Implicit deposit protection), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang dapat diperoleh melalui pengawasan terhadap kinerja bank dalam melindungi nasabah penyimpan dana dan melakukan pembinaan terhadap yang tidak sehat.
2. Perlindungan secara eksplisit (Explicit deposit protection), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Untuk meninjau kasus perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kegagalan transaksi kita dapat menggunakan dasar hukum Undang Undang No 8 Tahun 1999

2.4. Tinjauan Umum tentang Nasabah

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.”²⁸ Secara umum, nasabah adalah individu atau entitas yang menggunakan jasa perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Nasabah dapat mengakses berbagai layanan, seperti membuka rekening, menyimpan uang, mengajukan pinjaman, dan menggunakan produk keuangan lainnya.

²⁷ Budi Fitriadi, 2000, Teknologi Informatika dalam Perbankan, Jakarta, hlm. 21

²⁸ Aurelya Bhoki, “Perlindungan Hukum Terhadap Kebocoran Data Nasabah Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”, *Jurnal Hukum*, Vol. 2 No. 1, 2024, hlm 246

Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

- 1) Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”²⁹
- 2) Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.³⁰
- 3) Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.³¹
- 4) Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.”³²

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.³³

2.4.1. Pihak-Pihak Yang Termasuk Nasabah

Adapun beberapa pihak termasuk ke dalam nasabah, antara lain:³⁴

- a. Nasabah Individu: Orang pribadi yang menggunakan layanan bank untuk keperluan pribadi, seperti tabungan, kredit, atau investasi.
- b. Nasabah Badan Hukum: Perusahaan atau organisasi yang menggunakan jasa perbankan untuk operasional bisnis, termasuk pengelolaan keuangan dan investasi.

²⁹ Sonny Koeswara & Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT BCA Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”, *Jurnal Pasti*, Vol. 8 No. 1, 2013, hlm. 3

³⁰ Evi Yupitri & Raina Linda Sari, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1 No. 1, 2012, hlm. 49

³¹ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Vol. 14 No. 2, 2016, hlm. 50

³² *Ibid.*

³³ *Ibid.*

³⁴ Yandi M. Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya". Katadata diakses melalui <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/62a95f8e99a67/definisi-nasabah-bank-jenis-dan-keuntungannya> pada 8 Juni 2025

2.4.2. Klasifikasi Nasabah

Klasifikasi nasabah bank dapat dibagi menjadi tiga jenis yang dibagi berdasarkan syarat tertentu dan pemahamannya mengenai structured products. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7 /POJK.03/2016, structured products adalah produk bank yang merupakan penggabungan antara dua atau lebih instrumen keuangan berupa instrumen keuangan nonderivatif dan derivatif atau derivatif dengan derivatif.³⁵

2.4.3. Peran Nasabah

- a. Penyimpanan Dana: Nasabah menyimpan uang di bank, yang kemudian digunakan bank untuk meminjamkan kepada pihak lain.
- b. Penggunaan Layanan: Nasabah memanfaatkan berbagai produk dan layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Nasabah memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh peraturan perbankan, termasuk hak atas informasi, privasi, dan perlindungan data.

Dengan kata lain pengertian nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.³⁶

2.4.4. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:³⁷

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

³⁵ *Ibid*

³⁶ Mislah Hayati Nasution & Sutisna, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Vol. 1 No. 1, 2015, hlm. 65

³⁷ Trisadini P. Usanti & Abd. Shomad, *Hukum Perbankan Cetakan Ke-I*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 17

- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Selain itu, ada juga beberapa macam nasabah bank, antara lain:³⁸

1. Nasabah Ritel

Nasabah ritel adalah pelanggan bank yang bukan termasuk ke dalam pelanggan bank eligible dan Profesional.

2. Nasabah Eligible

Nasabah eligible adalah pelanggan bank yang telah memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product. Nasabah eligible antara lain:

- 1) Memiliki aset berupa kas, giro atau tabungan sedikitnya sebesar Rp 5 miliar untuk perorangan.
- 2) Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan seperti perusahaan asuransi dan perusahaan dana pensiun selama tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku.
- 3) Perusahaan dengan modal seminimalnya Rp 5 miliar dan telah melakukan kegiatan usahanya selama 12 bulan berturut-turut.

3. Nasabah Profesional

Nasabah profesional adalah pelanggan bank yang dianggap telah mampu memahami karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product. Nasabah profesional adalah:

- 1) Pemerintah Republik Indonesia atau pemerintah negara lain.
- 2) Bank atau lembaga pembangunan multilateral.
- 3) Bank yang memiliki modal lebih dari Rp 20 miliar dan melakukan kegiatan usaha selama 36 bulan berturut-turut.
- 4) Bank sentral ataupun bank negara lain.

³⁸ Yandi M.Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya". Katadata diakses melalui <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/62a95f8e99a67/definisi-nasabah-bank-jenis-dan-keuntungannya> pada 8 Juni 2025

- 5) Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, seperti bank, perusahaan sekuritas, dan perusahaan pembiayaan produk berjangka yang tidak bertentangan dengan undang-undang terkait.

2.5. Tinjauan Umum tentang *Mobile Banking*

Secara umum, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dan mengelola rekening mereka secara online melalui situs web atau aplikasi bank. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses berbagai produk dan jasa perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang.³⁹

Pengertian *mobile banking* menurut undang-undang di Indonesia tidak secara eksplisit didefinisikan dalam satu regulasi tunggal. Namun, konsep ini diatur dalam berbagai peraturan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan transaksi elektronik, terutama dalam konteks layanan perbankan. Beberapa rujukan umum:

- a. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): Mengatur dasar hukum bagi transaksi elektronik, termasuk yang dilakukan oleh lembaga perbankan, dan memberikan kepastian hukum terhadap penggunaan teknologi dalam transaksi.
- b. Peraturan Bank Indonesia: Beberapa peraturan terkait layanan perbankan dan transaksi elektronik juga menyentuh aspek internet banking, termasuk keamanan, perlindungan data nasabah, dan tata cara pelaksanaan layanan.
- c. Regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK): OJK juga mengeluarkan regulasi yang mengatur tentang penggunaan teknologi dalam perbankan, termasuk internet banking, untuk memastikan bahwa layanan ini aman dan terpercaya.

2.5.1. Fitur Umum *Mobile Banking*

- a. Cek Saldo dan Transaksi
Nasabah dapat melihat saldo rekening dan riwayat transaksi.
- b. Transfer Uang

³⁹ Faiqotul Himma, “M Banking adalah: Definisi, Fungsi, Kelebihan dan Kekurangannya”. Majoo.id diakses melalui <https://majoo.id/solusi/detail/m-banking-adalah> pada 8 Juni 2025

Memungkinkan pengiriman uang antar rekening, baik di bank yang sama maupun berbeda.

c. Pembayaran Tagihan

Nasabah dapat membayar berbagai tagihan, seperti listrik, air, dan telepon.

d. Pengaturan Rekening

Kemampuan untuk membuka, menutup, atau mengubah informasi rekening.

e. Laporan Keuangan

Akses ke laporan keuangan untuk membantu dalam pengelolaan keuangan pribadi.⁴⁰

2.5.2. Keuntungan dan Kerugian *Mobile Banking*

a. **Keuntungan *Mobile Banking***

Beberapa keuntungan menggunakan *mobile banking* adalah: ⁴¹

- 1) Kenyamanan: Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.
- 2) Efisiensi: Mempercepat proses transaksi dan mengurangi waktu yang dihabiskan di cabang bank.
- 3) Akses mudah: Nasabah dapat dengan mudah mengelola keuangan melalui perangkat yang terhubung ke internet.

b. **Kekurangan *Mobile Banking***

Beberapa kekurangan menggunakan *mobile banking* adalah:⁴²

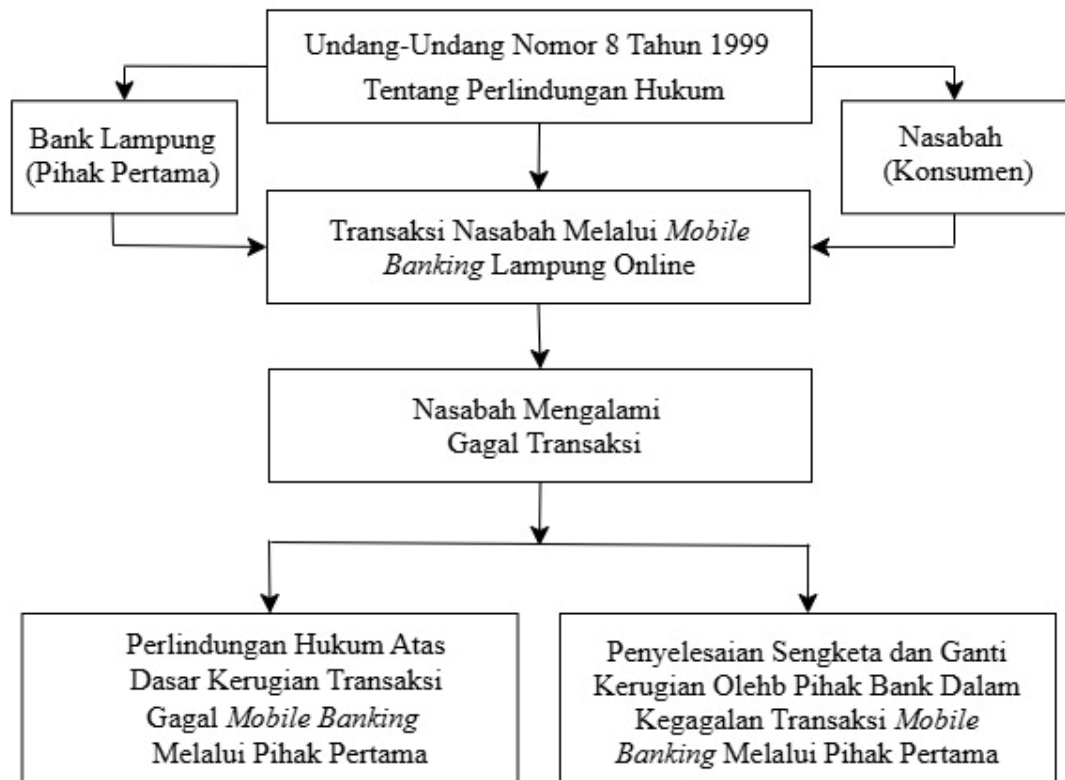
- 1) Tidak dapat melakukan penarikan tunai.
- 2) Bergantung pada pulsa dan jaringan.
- 3) Transaksi *Mobile Banking* menggunakan media SMS (*Short Message Service*) akan dikenakan biaya yang besarnya berbeda-beda dari masing-masing provider serta sinyal harus ada agar SMS (*Short Message Service*) dapat terkirim.
- 4) Rawan kejahatan jika kurang hati-hati.
- 5) Jika tidak berhati-hati dalam menyimpan ponsel dan PIN maka informasi yang tersimpan dalam ponsel dapat digunakan dengan mudah oleh orang lain.

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

⁴² *Ibid*

2.6. Kerangka Pikir



Gambar 3. Kerangka Pikir

Keterangan:

Berdasarkan bagan di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Kegagalan transaksi dalam perbankan bisa terjadi akibat keterlambatan informasi transaksi, seperti saldo yang tidak terupdate atau notifikasi yang terlambat. Hal ini mengakibatkan nasabah tidak mengetahui status transaksi secara akurat, yang bisa menyebabkan kesalahan pengelolaan keuangan atau kerugian. Nasabah dilindungi oleh peraturan yang mengatur hak atas informasi yang benar dan tepat waktu. Keterlambatan informasi dapat disebabkan oleh kesalahan sistem, gangguan teknis, atau pemrosesan data yang lambat. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen adalah segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan informasi transaksi perbankan yang berdampak pada kegagalan transaksi dan ketidakakuratan pengelolaan keuangan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji mekanisme perlindungan konsumen terkait hak atas informasi yang benar dan tepat waktu sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk meminimalkan keterlambatan informasi dan meningkatkan kepastian hukum bagi nasabah.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Selain itu juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.⁴³ Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Analisa dapat dilakukan secara metodologis berarti berdasarkan suatu metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistim, dan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.⁴⁴

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitiannya adalah penelitian normatif empiris yaitu metode penelitian hukum yang menggabungkan pendekatan hukum normatif dengan unsur empiris. Metode ini digunakan untuk menganalisis implementasi ketentuan hukum normatif dalam aksi hukum yang terjadi di masyarakat. Metode ini membutuhkan sumber data atau bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan, dokumen, dan hasil wawancara atau observasi.

⁴³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 32

⁴⁴ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), hlm. 42

Penelitian hukum normatif yaitu penelitian mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam Masyarakat.⁴⁵ Penelitian ini mengkaji konsep hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, berupa norma, kaidah atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku bagi setiap orang.⁴⁶ Pokok kajiannya adalah pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif atau kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penelitian Hukum Empiris menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepskan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat. Sumber data penelitian hukum empiris tidak bertolak pada hukum positif tertulis, melainkan hasil observasi di lokasi penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji hukum normatif bahan-bahan pustaka dan peraturan perundang-undangan terkait dengan penggunaan bukti tidak langsung dalam penyelesaian perkara hukum perbankan, kemudian dilakukan analisa terhadap contoh kasus.

3.2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dengan tipe deskriptif merupakan penelitian yang bersifat pemaparan, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap mengenai keadaan hukum yang berlaku pada tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau pada suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi pada masyarakat.⁴⁷ Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi secara lengkap dan jelas mengenai

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 134

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 52

⁴⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Nusa Tenggara Barat: Mataram University Press, 2020), hlm. 26

bentuk perlindungan hukum atas dasar kerugian transaksi gagal *Mobile Banking* dan penyelesaian sengketa dan ganti kerugian oleh pihak Bank dalam kegagalan transaksi *Mobile Banking*.

3.3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang sesuai dengan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*judicial case study*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis secara komprehensif semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang diteliti.⁴⁸ Pendekatan kasus yaitu penerapan hukum normatif pada peristiwa hukum tertentu yang menimbulkan konflik kepentingan (*conflict of interest*) yang tidak dapat diselesaikan oleh para pihak sendiri sehingga diselesaikan melalui pengadilan.⁴⁹ Penelitian ini akan mengkaji dari contoh kasus yang ada.

3.4. Data dan Sumber Data

Berdasarkan dengan permasalahan dan pendekatan masalah yang digunakan maka penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen dengan cara membaca, menelaah, dan mengutip terhadap berbagai teori, asas, dan peraturan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bahan hukum sebagai berikut:⁵⁰

1. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum peraturan perundang-undangan, bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b. UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
 - c. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2010), hlm. 139

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 150

⁵⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 150

- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
 - e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
 - f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.07/2023 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
 - g. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku
 - h. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku atau literatur, serta berbagai artikel yang masih berhubungan dengan masalah penelitian;
 3. Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yaitu tulisan-tulisan ilmiah yang diperoleh dari internet, kamus hukum, dan lain-lain.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode Penelitian dalam penulisan skripsi ini merupakan hukum doktriner yang disebut juga dengan penelitian kepustakaan. Penulis mengacu pada penelitian hukum teoritis karena penelitian ini hanya terfokus dengan regulasi tertulis, sehingga penelitian karya ilmiah ini erat kaitannya dengan kepustakaan karena hukum normatif memerlukan data sekunder.

Maka bisa disimpulkan bahwa penelitian hukum mempunyai ruang lingkup atau cakupan yang sangat luas.⁵¹ Pengumpulan data-data sekunder dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dilakukan untuk

⁵¹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 27-28

memperoleh data sekunder yaitu melakukan serangkaian kegiatan studi dokumentasi dengan cara membaca dan mengutip literatur-literatur, mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Studi dokumen, adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu. Dalam hal ini penulis mengkaji dari beberapa contoh kasus yang ada.

3.6. Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian akan diolah, tahap pengolahan data, diperoleh melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:⁵²

1. Pemeriksaan data, merupakan proses meneliti kembali data yang diperoleh dari berbagai kepustakaan dan substansi dari beberapa contoh kasus yang ada. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar dan sudah sesuai dengan masalah.
2. Klasifikasi data, yaitu menempatkan data sesuai dengan kelompok-kelompok yang telah ditentukan dalam bagian-bagian pada pokok bahasan yang akan dibahas, sehingga diperoleh data yang objektif dan sistematis sesuai penelitian yang dilakukan.
3. Sistematika data, merupakan proses menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

3.7. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan secara kualitatif yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif.⁵³ Penelitian ini disajikan secara tersusun dan sistematis kemudian ditarik kesimpulan guna memperoleh gambaran yang jelas tentang penggunaan bukti tidak langsung (*indirect evidence*) dalam penyelesaian perkara.

⁵² Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hlm.112

⁵³ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hlm.127

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelaahan penulis terhadap perjanjian antara bank dan nasabah dalam syarat dan ketentuan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa terdapat klausul-klausul baku yang cenderung memberatkan nasabah, seperti membatasi hak-hak mereka dan mengurangi tanggung jawab pihak bank dalam kondisi tertentu. Hal ini terjadi karena belum adanya regulasi khusus yang mengatur secara spesifik sistem layanan *mobile banking*, sehingga bank memiliki keleluasaan untuk menetapkan aturan sendiri yang cenderung menguntungkan pihaknya. Selain itu, persoalan terkait jaminan keamanan data pribadi nasabah *mobile banking* juga menjadi isu utama. Tingginya risiko kebocoran data, yang telah dialami oleh beberapa bank di Indonesia, menyebabkan sebagian nasabah merasa enggan untuk membuat akun *mobile banking*.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, insiden kebocoran data ini umumnya terjadi karena frekuensi transaksi online yang tinggi oleh nasabah, adanya peretasan terhadap sistem perbankan oleh pihak tidak bertanggung jawab, atau bahkan karena keterlibatan internal seperti pegawai bank yang berpotensi membocorkan data. Berdasarkan analisis penulis mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking*, ditemukan bahwa isi perjanjian antara bank dan nasabah dalam syarat dan ketentuan belum mencerminkan perlindungan atas hak-hak nasabah secara memadai. Beberapa klausul baku dalam perjanjian tersebut justru membebaskan bank dari tanggung jawab dalam situasi tertentu, yang tidak sejalan dengan ketentuan Pasal 18 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Karena belum terdapat regulasi khusus yang mengatur *mobile banking* secara spesifik, maka selain mengacu pada UUPK, pihak bank juga harus mempertimbangkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Hal yang sama berlaku dalam hal perlindungan terhadap data pribadi nasabah pengguna *mobile banking*. Untuk membangun kepercayaan nasabah, perlindungan dapat diterapkan secara preventif melalui pendekatan *self-regulation*, yaitu kebijakan internal yang sering kali lebih mengutamakan kepentingan hukum pihak bank sebagai pembuat aturan. Di samping itu, perlindungan juga dapat dilakukan melalui *government regulation*, yakni regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas berwenang di sektor perbankan.

2. Berdasarkan hasil penelitian penulis Bank dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyediakan jalur penyelesaian hukum bagi nasabah yang merasa dirugikan oleh layanan *mobile banking*. Salah satu bentuk upaya hukum tersebut adalah layanan pengaduan melalui bank, sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK (POJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan; Penyelesaian sengketa di sektor perbankan dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi, yaitu mediasi di luar pengadilan melalui pengaduan internal ke bank untuk mencapai kesepakatan bersama yang kemudian dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara mediasi. Jika upaya tersebut gagal, nasabah dapat mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan pilihan mediasi, arbitrase, atau adjudikasi. Selain itu, jalur litigasi juga tersedia, yaitu gugatan perdata ke Pengadilan Negeri atas dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, atau pengaduan pidana ke kepolisian jika ada indikasi skimming, penipuan, atau kebocoran data.

Berdasarkan analisis penulis meskipun berbagai mekanisme hukum telah tersedia, dalam praktiknya hak-hak nasabah sering kali tidak terpenuhi secara optimal. Proses pengaduan kerap kali tidak transparan dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab. Tahapan seperti mediasi perbankan, proses di LAPS, peradilan perdata, maupun pidana sering kali tidak memberikan hasil yang

sebanding dengan kerugian yang dialami nasabah, terutama jika dibandingkan dengan biaya dan upaya yang harus dikeluarkan. Akibatnya, sebagian besar nasabah hanya berhenti pada tahap pengaduan awal. Ketika tanggapan dan keputusan yang diberikan bank bersifat merugikan nasabah dan tidak didasarkan pada landasan hukum yang jelas, nasabah pengguna *mobile banking* umumnya tidak memiliki pilihan lain selain menerima keputusan tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Sebagai lembaga pengatur, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu merumuskan regulasi khusus yang mengatur transaksi perbankan melalui *mobile banking*, termasuk menetapkan prinsip-prinsip keamanan sistem yang harus diterapkan dalam layanan tersebut. Selain itu, diperlukan juga aturan tersendiri mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dengan nilai kerugian di bawah ambang batas yang ditetapkan saat ini, agar kerugian sekecil apa pun tetap dapat ditangani dan diselesaikan. Tujuan dari hal ini adalah untuk mewujudkan kesetaraan serta keadilan dalam pemenuhan hak dan kewajiban para pihak, sehingga prinsip keseimbangan dalam hubungan hukum dapat tercapai.

2. Bagi Bank

Sebagai penyedia layanan *mobile banking*, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap syarat dan ketentuan yang digunakan dalam perjanjian berbentuk klausula baku, agar isinya selaras dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan sistem keamanan layanan dengan mengadopsi teknologi yang lebih canggih, seperti penggunaan fitur sidik jari (*fingerprint*) sebagai pengganti PIN. Hal ini penting, mengingat bank mengelola dana milik nasabah yang disimpan atas dasar kepercayaan. Oleh karena itu, bank berkewajiban untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami nasabah akibat kesalahan dari pihak bank, baik yang berasal dari kelemahan aplikasi *mobile*

banking maupun sistem perbankan secara keseluruhan. Dengan demikian, nasabah dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Bagi Nasabah

Bagi nasabah yang berencana menggunakan layanan *mobile banking*, disarankan untuk bersikap lebih kritis dan mempertimbangkan dengan cermat sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Hal ini mencakup pemahaman terhadap kelebihan, kekurangan, serta potensi risiko dan konsekuensi yang dapat timbul. Sementara itu, bagi nasabah yang sudah menggunakan layanan *mobile banking*, penting untuk selalu berhati-hati dan teliti dalam penggunaannya, serta menjaga kerahasiaan data pribadi, terutama informasi sensitif seperti token, User ID, *password*, dan PIN. Data pribadi tersebut sangat rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga nasabah juga perlu memastikan keamanan perangkat dan jaringan internet yang digunakan saat mengakses layanan *mobile banking*. Tindakan preventif ini penting agar apabila terjadi permasalahan hukum dalam penggunaan *mobile banking*, nasabah sudah memahami langkah-langkah yang perlu diambil, sehingga potensi kerugian dapat diminimalisasi sejak awal melalui upaya pencegahan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arif, Barda Nawawi. (2017). *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Djumhana, Muhammad. (2012). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Kusuma, Mahesa Jati. (2012). *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*. Bandung: Nusa Media.
- Mansyur, Didik M. Arief & Elisatris Gultom. (2009). *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Reflika Aditama.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2010). *Penelitian Hukum*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Nusa Tenggara Barat: Mataram University Press.
- Muhammad, Abdulkadir. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nugroho, Susanti Adi. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rasyid, Laila M. dan Herinawati. (2015). *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata*. Aceh: Unimal Press.
- Sasongko, Wahyu. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidibalok, Janus. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Soekanto, Soejono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugianto. (2018). *Hukum Acara Pidana dalam Praktek Peradilan di Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sunggono, Bambang. (2003). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Untung, H. Budi. (2005). *Kredit Perbankan Di Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Usanti, Trisadini P. & Abd. Shomad. (2016). *Hukum Perbankan Cetakan Ke-I*. Jakarta: Kencana.
- Fitriadi, Budi. (2000). *Teknologi Informatika dalam Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras.

JURNAL

- Budiarto, Agung & Pujiyono. (2021). “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking”. *Privat Law*. 9 (2).
- Jahri, Ahmad. (2016). “Perlindungan Nasabah Debitur terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Bank Umum di Bandar Lampung”. *Fiat Justitiam*. 10 (1).
- Hafidah, Noor dan M.Natsir Asnawi. (2016). “Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan”. *Jurnal Rechtidee: Universitas Lambung Mangkurat*. 11 (2).
- Herawati, Netty. (2011). “Implikasi Mediasi dalam Perkara Perdata di Pengadilan Negeri terhadap Asas Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan”. *Jurnal Perspektif: Universitas Islam Kadiri Kediri*. 16 (4).
- Hidayatullah, Moh Indi. (2019). “Penerapan Pidana Terhadap Pelaku Pembobolan ATM dengan Tehnik Skimming”. *Jurnal Ilmiah: Universitas Mataram*. 9 (2).
- Koeswara, Sonny & Muslimah. (2013). “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah

- Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT BCA Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”. *Jurnal Pasti*. 8 (1).
- Maulina, Selly, Dahlan & Mujibussalim, (2016). “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 18 (3).
- Melati, Jean Vania Dwi & Muhammad Iqbal Fasa. (2024). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking pada Generasi Milenial”. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*. 1 (5).
- Nasution, Misliah Hayati & Sutisna. (2015). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”. *Jurnal Nisbah*. 1 (1).
- Nur, Yudha Hadian dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. (2011). “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen”. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*. 5 (2).
- Putra, I Made Aditya Mantra. (2020). “Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking”. *Jurnal Kertha Wicaksana*. 14 (2).
- Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. (2016). “Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. 14 (2).
- Wonok, David Y. (2013). “Perlindungan Hukum atas Hak-Hak Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank terhadap Risiko yang Timbul dalam Penyimpangan Dana”. *Jurnal Hukum Unsrat*. 1 (2).
- Yupitri, Evi & Raina Linda Sari. (2012). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. 1 (1).
- Indonesia, Booklet Perbankan. (2007). “Perbankan Konvensional”. *Jurnal Ilmiah: Universitas Islam Indonesia*. 4 (1).
- Aurelya Bhoki, “Perlindungan Hukum Terhadap Kebocoran Data Nasabah Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”, *Petitum Law Jurnal: Universitas Nusa Cendana*. 2 (1)

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22/POJK.07/2023 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

SKRIPSI/TESIS

Novaliana, Farizka. (2022). Skripsi: *“Tanggung Jawab Perbankan terhadap Pembobolan Rekening Nasabah melalui Internet Banking”*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

Puspitasari. (2020). Skripsi. *Pengaruh Layanan Internet Banking terhadap Kinerja Perbankan dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis pada Bank Umum di Indonesia*, Tangerang Selatan: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Sari, Febilita Wulan. (2016). Skripsi: *“Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia

Zaenuari, Karinina. (2022). *Skripsi: “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Mobile Banking (M-Banking)”*. Semarang: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo

WEBSITE

Indonesia, Trans. (2025). “Komplotan Aceh-Jakarta Pembobol Nasabah Bank Permata di Bekuk”. Transindonesia. diakses melalui <http://www.transindonesia.com>.

BPR Bina Dana Swadaya, “Tata Cara Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, diakses melalui <https://www.bprbds.co.id/tatacara-pengaduan-dan-penyelesaian-pengaduan-nasabah/>

Digibank, “Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, diakses melalui <https://www.dbs.id/id/sme-id/customercomplaints.page>

Online, Hukum. (2022, 30 Sep). “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli”. Hukumonline. diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/> pada 24 Feb 2025

Online, Hukum. (2023, 12 Agu). “Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya”. Hukumonline. diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/> pada 24 Feb 2025

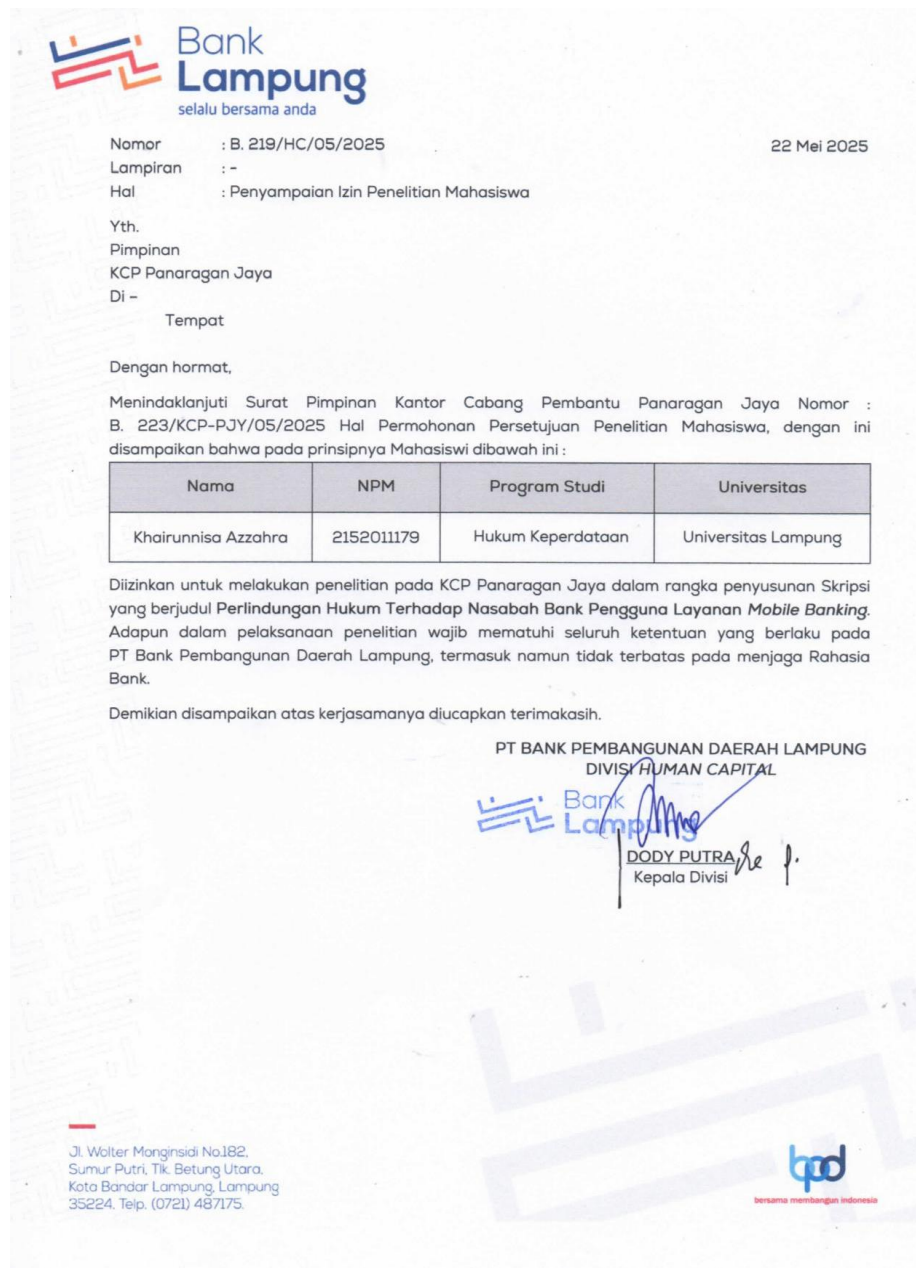
S., Jauh Hari Wawan. (2021, 5 Nov). “M-Banking Dibobol, Duit Nasabah Setengah Miliar Raib”. detikNews. diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5798447/m-banking-dibobol-duit-nasabah-setengah-miliar-raib> pada 24 Feb 2025

Supriadi, Agust. (2015, 6 Mar). “Duit Nasabah Dicuri, BCA Siap Ganti Rugi”, CNN Indonesia, diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150306135704-78-37228/duit-nasabah-dicuri-bca-siap-ganti-rugi> pada 24 Feb 2025

Zakky. (2018, 12 Okt). “Pengertian Bank Secara Umum dan Menurut Para Ahli [Lengkap]”. ZonaReferensi. diakses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-bank/> pada 24 Feb 2025

- Rohman, Abdul. (2023, 30 Jan). “Peran Perbankan Dalam Perekonomian Indonesia Saat Ini “. FebUB, diakses melalui <https://feb.ub.ac.id/peran-perbankan-dalam-perekonomian-indonesia-saat-ini/> pada 24 Feb 2025
- Rosyda, “Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia”, GramediaLiterasi diakses melalui <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/> pada 30 Feb 2025
- Yandi M.Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya". Katadata diakses melalui <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/62a95f8e99a67/definisi-nasabah-bank-jenis-dan-keuntungannya> pada 8 Juni 2025
- Faiqotul Himma, “ M Banking adalah: Definisi, Fungsi, Kelebihan dan Kekurangannya”. Majoo.id, diakses melalui <https://majoo.id/solusi/detail/m-banking-adalah> pada 8 Juni 2025
- Muhammad Idris, “Pengertian Bank Konvensional dan Bedanya Dengan Bank Syariah”, Komnpas, diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2024/07/17/084944426/pengertian-bank-konvensional-dan-bedanya-dengan-bank-syariah> pada 10 Jun 2025

LAMPIRAN



Gambar 6. Surat Hasil Penelitian Bank Lampung