

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

**DRAF SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum*



**Oleh:**

**AFFAN REZKY PRATAMA**

**2010012111050**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2024**

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

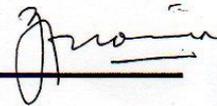
**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**No. Reg : 570/Pdt/02/II-2024**

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

Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Dua Puluh Lima Bulan Januari  
Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
:

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

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



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

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

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

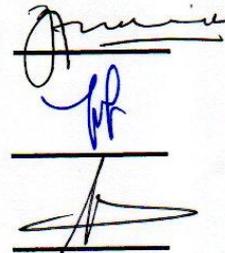
**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**No. Reg : 570/Pdt/02/II-2024**

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

Telah Dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada Hari **Selasa** Tanggal **Tiga Belas Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Empat** dan dinyatakan **LULUS**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

1. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing)
2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Anggota Penguji)
3. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji)



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



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

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

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

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

Email: [jaguar170103@gmail.com](mailto:jaguar170103@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh atas dasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Fokus penelitian ini pada kasus yang terjadi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh (1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan terhadap kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Jambi Cabang Sungai Penuh? (2)Apakah kendala yang dialami bank sehingga mengakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* oleh PT. Bank Pembangunan Jambi Cabang Sungai Penuh?(3) Bagaimanakah upaya yang dilakukan pihak PT. Bank Pembangunan Jambi Cabang Sungai Penuh dalam menyelesaikan kendala yang dialami? Jenis penelitian yaitu yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumen kemudian data dianalisis secara kualitatif. Simpulan (1)Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan terhadap kegagalan sistem pada layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh (2)Untuk menganalisis kendala yang dialami bank sehingga mengakibatkan kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh (3) untuk menganalisis upaya yang dilakukan pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh dalam menyelesaikan kendala yang dialami.

**Kata kunci: Nasabah, Bank, Mobile Banking, Perlindungan Hukum**

**LEGAL PROTECTION OF CUSTOMERS WHO ARE HARMED  
DUE TO SYSTEM ERRORS IN MOBILE BANKING SERVICES  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI SUNGAI  
PENUH BRANCH**

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

<sup>1</sup>*Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

*Email: [jaguar170103@gmail.com](mailto:jaguar170103@gmail.com)*

**ABSTRACT**

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

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

## KATA PENGANTAR



Segala syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul” **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESAHALAH SISTEM PADA LAYANAN MOBILE BANKING DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH**”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada **Ibu Dr. Elyana Novira, S.H.,M,H** selaku Dosen Pembimbing yang dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak beliau meluangkan waktu, membantu dan memberikan nasehat maupun saran dan kritikan agar penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis sangat mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H.M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Dwi Astuti Palupi, S.H.,M.H selaku Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan membimbing penulis selama ini.
6. Seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang membantu dan memberikan pelayanan baik sealama penulisan penyelesaian skripsi ini.

Padang, Februari 2024

Affan Rezky Pratama

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A...Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B...Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C...Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>D...Metode Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>A...Tinjauan tentang Perjanjian.....</b>	<b>11</b>
1...Pengertian Perjanjian.....	11
2...Bentuk-bentuk Perjanjian.....	13
3...Macam-macam Perjanjian.....	14
4...Syarat Sah nya Perjanjian.....	15
<b>B... Tinjauan tentang Bank.....</b>	<b>19</b>
1...Pengertian Bank.....	19
2...Jenis dan Tujuan Bank.....	22
3...Sistem Bank Elektronik.....	22
4...Pengertian <i>Mobile banking</i> .....	23
5...Transaksi <i>Mobile Banking</i> .....	24

<b>C...Tinjauan tentang Nasabah.....</b>	<b>25</b>
1....Pengertian Nasabah.....	25
2....Perlindungan Hukum Nasabah.....	26
3....Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum oleh Bank terhadap Nasabah.	27
4....Hak dan Kewajiban Nasabah.....	28
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A...Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem pada Layanan <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh.....	31
B...Kendala yang Dialami oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh yang Mengakibatkan Kegagalan Sistem pada Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	45
C...Upaya yang Telah Dilakukan oleh Pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh untuk Mengantisipasi Kegagalan Sistem pada Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	49
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
A...Simpulan.....	53
B...Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam Era Globalisasi saat ini yang didukung oleh kemajuan pola pikir masyarakat khususnya di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang mengakibatkan konsumen yang mengalami perubahan perilaku yang lebih mengutamakan kemudahan dalam beberapa aspek kehidupan. Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi juga ikut berkembang untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Lembaga perbankan pada saat ini dapat dikatakan sudah berlangsung lama dan memiliki kontribusi yang besar dalam perekonomian di Negara Indonesia.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) menyatakan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) menyatakan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK Ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau

diperdagangkan, serta ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada dasarnya, bank dan nasabahnya memiliki hubungan hukum yang didasari oleh hubungan kepercayaan. Kemauan masyarakat untuk menyimpan uang di bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan bahwa uang tersebut akan dapat diperoleh kembali pada waktu yang diinginkan. Setiap orang yang menyimpan sejumlah uangnya di bank, biasa disebut nasabah penyimpanan dana.<sup>1</sup> Basis hubungan hukum antara Bank dan Nasabahnya adalah perjanjian penyimpanan, yang dimaksud dalam perjanjian penyimpanan itu sendiri adalah simpanan giro, deposito, sertifikat deposito dan tabungan.<sup>2</sup>

Menurut Pasal 6 huruf e UU Perbankan menyatakan usaha bank umum salah satunya adalah memindahkan uang baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan nasabah. Selanjutnya pada Pasal 6 huruf n UU Perbankan menyatakan bank dapat melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>1</sup> Tan Ka Mello, *Karakter Hukum Perdata Dalam Fungsi Bank Dengan Nasabah*, Universitas Sumatera, Medan, hlm. 21.

<sup>2</sup> Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 242.

Pada saat ini bank juga sudah memperluas jaringan yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi tanpa harus ke bank<sup>3</sup>, salah satu contohnya adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan suatu sistem layanan dari lembaga keuangan seperti bank yang berfungsi untuk mempermudah sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah menggunakan perangkat *mobile* seperti ponsel pintar (*smartphone*).

Dalam Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut UU ITE) menyatakan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara handal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi di lembaga perbankan yaitu lahirnya perbankan bergerak (*Mobile Banking*). *Mobile Banking* dapat dikatakan sebagai salah satu cara pemasaran jasa perbankan yang baru dan juga dapat berperan sebagai *Customer Relationship Management* (CRM) pada lembaga perbankan. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu sistem terintegrasi dengan perjalanan waktu selalu diperbaiki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Dalam hal nya, layanan *Mobile Banking* ini belum diatur didalam Undang-undang, namun ada beberapa peraturan yang berkaitan dengan layanan yang menggunakan sistem elektronik yang terdapat pada Pasal 2 Ayat

---

<sup>3</sup> <http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Kamis, 5 Oktober 2023 Pukul 11.20 WIB

(1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (selanjutnya disebut sebagai POJK No.12 Tahun 2018) menyatakan bahwa Bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital serta bank yang menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini. Dalam Pasal 3 POJK No.12 Tahun 2018 menyatakan bank menyelenggarakan layanan perbankan elektronik dengan memanfaatkan saluran distribusi (*Delivery Channel*).

Dengan *Mobile Banking* ini, lembaga perbankan lebih mudah berinteraksi dengan nasabahnya. Layanan *Mobile Banking* dapat ditingkatkan agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah kapanpun dan dimanapun selagi masih terhubung dengan sambungan nirkabel. Salah satu permasalahan dari *Mobile Banking* adalah kegagalan sistem yang mengakibatkan terjadinya kerugian terhadap nasabah.

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

PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi merupakan Bank Pemerintah Daerah milik Provinsi Jambi yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Adiputra Parlindungan No.6 pada bulan Februari tahun 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang kemudian disempurnakan melalui Akte Notaris Habro Poerwanto No.70 tanggal 12 Oktober 1959 dan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah maka seluruh Bank Pembangunan Daerah di setiap provinsi di Indonesia wajib menyesuaikan ketentuannya. Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Jambi No.3 Tahun 1963 dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri, pada tanggal 25 September 1964 PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi menjadi Bank Pembangunan Daerah Jambi dengan spesifikasi kegiatannya sebagai Bank Pembangunan Daerah sesuai dengan aturan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 1962. Hadirnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, diwajibkan seluruh bank komersial untuk menyesuaikan kembali ketentuan pendiriannya. Melalui Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Jambi Nomor 13 Tahun 1992 tanggal 30 November 1992 dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri, pada tanggal 23 Maret 1993, Bank Pembangunan Daerah Jambi diatur kembali untuk menyesuaikan kegiatannya sesuai ketentuan Undang-Undang Tentang Perbankan sebagai Bank Umum.

Sejak tanggal 22 November 2007, Bank Pembangunan Daerah Jambi berubah status menjadi Perseroan Terbatas (PT.) Bank Pembangunan Daerah Jambi disebut Bank Jambi. Bidang usaha Bank Jambi meliputi seluruh

kegiatan bank umum, termasuk sebagai pemegang kas daerah yang berfungsi melaksanakan dan mengelola penyimpanan, penerimaan, dan pengeluaran kas daerah serta mengutamakan pembiayaan bidang proyek Pembangunan Daerah.

Dengan adanya kasus yang terjadi, perlu nya perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan akibat kegagalan sistem pada *Mobile Banking* dan pertanggungjawaban lembaga perbankan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah yang dirugikan akibat kegagalan sistem pada *Mobile Banking*. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG SUNGAI PENUH"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

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

### D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil dari apa yang penulis harapkan, maka sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan maka penulis melakukan penelitian dengan cara:

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis sosiologis (*socio-legal research*) dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.<sup>4</sup> Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud

---

<sup>4</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 5.

untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>5</sup>

## 2. Jenis dan Sumber data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, melakukan penelitian ke lapangan, dalam mengumpulkan dan mendapatkan data tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan staf pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi di Cabang Sungai Penuh, yaitu melakukan wawancara dengan Bapak Astani Gunawan sebagai staf bagian operator PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Kota Sungai Penuh serta 2 nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem layanan *Mobile Banking*.

### b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang mempelajari bahan-bahan pustaka yaitu dokumen resmi, buku, hasil penelitian yang berwujud laporan yang berhubungan dengan permasalahan Bank Jambi, yang meliputi:

#### 1) Bahan hukum primer yang terdiri dari:

##### a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm 16.

- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

2) Bahan hukum sekunder yang terdiri dari:

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian
- b) Dokumen
- c) Jurnal dan artikel

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari:

a. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yakni hanya memuat garis besar

wawancara.<sup>6</sup> Wawancara adalah metode pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dengan melakukan tanya jawab secara lisan.

b. Studi dokumen

Studi Dokumen merupakan teknik pengumpulan data yaitu dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, atau artikel ataupun dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan yang akan dibahas oleh penulis.

4. Analisis Data

Analisis bahan hukum yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan secara norma-norma yang hidup dan berkembang dalam bermasyarakat.<sup>7</sup> Kesimpulan dalam bentuk kalimat yang menggambarkan hasil penelitian.

---

<sup>6</sup> Elisabeth Nurhaini B., 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rafika Aditama, Bandung, hlm 143.

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Surabaya, hlm 105.