

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

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

**Leona Ratu Larissa
2010012111162**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2024

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

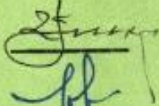
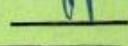

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

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

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


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

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Zarfinal, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




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

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

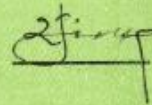
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 582/Pdt/02/II-2024

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

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

Dr. Zarfinal, S.H., M.H

(Pembimbing)



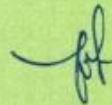
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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



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

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

Leona Ratu Larissa¹, Zarfina¹

¹Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
Email: sena14082002@icloud.com

ABSTRAK

Mobile banking adalah fasilitas elektronik *channel* yang diakses oleh nasabah pengguna *mobile banking* dengan menggunakan smartphone yang telah diaktifkan aplikasi *mobile banking*nya. Dasar hukum ganti kerugian pada nasabah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud disini adalah nasabah. Kesalahan transaksi dapat disebabkan dari berbagai pihak internal, eksternal dan dari pihak bank. Rumusan Masalah: (1) Bagaimanakah penyelesaian ganti rugi pada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi? (2) Bagaimanakah tanggung jawab bank atas kerugian yang di alami oleh nasabah? Jenis penelitian adalah penelitian yuridis sosiologis. Sumber data adalah Data Primer dan Data Sekunder, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumen, dianalisis secara kualitatif. Simpulan hasil penelitian: 1) Penyelesaian ganti kerugian pada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi dengan cara menelpon call center (150234) yang kemudian akan di catat oleh customer service lalu diteruskan ke kantor pusat untuk penyelesaiannya, dan juga bisa datang ke kantor bank nagari terdekat. 2) Tanggung jawab bank atas kerugian yang di alami nasabah dengan mengganti kerugian yang di alami nasabah dengan mengembalikan seratus persen kerugian yang di alami nasabah jika memang terbukti bahwa pihak bank yang melakukan kesalahan setelah dilakukan investigasi pihak bank.

Kata Kunci: Ganti Kerugian, Mobile Banking, Kesalahan Transaksi

**SETTLEMENT OF COMPENSATION FOR MOBILE BANKING USING
CUSTOMERS FOR ERROR TRANSACTIONS ON THE BANK'S
PART AT NAGARI BANK MAIN PADANG BRANCH**

Leona Ratu Larissa¹, Zarfina¹

¹*Legal Study Program, Faculty Of Law, Bung Hatta University
Email: senal4082002@icloud.com*

ABSTRACT

Mobile banking is an electronic channel facility that is accessed by customers who use mobile banking using a smartphone that has the mobile banking application activated. The legal basis for compensation for customer losses is contained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The consumer protection referred to here is the customer. Transaction errors can be caused by various parties internal, external and from the bank. Problem Formulation: (1) How is compensation resolved for customers using mobile banking who experience transaction errors? (2) What is the bank's responsibility for losses experienced by customers? The type of research is sociological juridical research. Data sources are Primary Data and Secondary Data, data collection techniques using interviews and document study, analyzed qualitatively. Conclusions from the research results: 1) Settlement of compensation for customers using mobile banking who experience transaction errors by calling the call center (150234) which will then be recorded by customer service and then forwarded to the head office for settlement, and you can also come to the Nagari bank office nearest. 2) The bank's responsibility for losses experienced by the customer is to compensate for the losses experienced by the customer by returning one hundred percent of the losses experienced by the customer if it is proven that the bank made a mistake after an investigation by the bank.

Keywords: Compensation for Losses, Mobile Banking, Transaction Errors

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN.....	
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Metode penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Tentang Ganti Rugi	10
B. Tinjauan Tentang Mobile Banking	14
C. Tinjauan Tentang Bank Nagari.....	17
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
A. Penyelesaian Ganti Rugi Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Yang Mengalami Kesalahan Transaksi	23
B. Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Yang Di Alami Oleh Nasabah	35
BAB IV PENUTUP.....	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi zaman sekarang, banyaknya teknologi canggih yang dikembangkan dan dikeluarkan. banyaknya teknologi ini membuat para Masyarakat Indonesia lebih canggih dalam menggunakan berbagai fitur yang dikembangkan. Salah satunya seperti aplikasi *mobile banking* yang memudahkan para nasabah dalam bertransaksi dan mempermudah bank dalam mencatat transaksi yang dilakukan.

Mobile banking adalah fasilitas elektronik *channel* yang dapat diakses oleh nasabah pengguna *mobile banking* dengan menggunakan *smartphone* yang telah diaktifkan aplikasi *mobile bankingnya*. *Mobile banking* merupakan pelayanan bank kepada nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan atas informasi dan kemudahan transaksi melalui jaringan internet.¹

Adanya aplikasi *mobile banking* ini membuat nasabah tidak perlu datang bertransaksi ke bank dikarenakan bisa digunakan dimana saja dan bisa digunakan dalam jarak jauh yang diperlukan dalam penggunaan aplikasi *Mobile banking* ini hanya *smartphone* kemudian jaringan yang bagus. Kemudian hemat biaya juga bagi nasabah.

Faktor timbulnya *mobile banking* ini, karena kepercayaan dan kepuasan dari nasabah, minat dari nasabah, kenyamanan yang dirasakan nasabah karena

¹ Universitas Sumatera Utara ,Penyelesaian Ganti Kerugian pada Nasabah Pengguna Mobile Banking yang mengalami Kesalahan Transaksi (Studi Kasus pada PT.Bank Negara Indonesia Cabang Tebing Tinggi)<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/30932>(diakses pada 24 Oktober 2023 pukul 22:16 WIB).

mempercepat transaksi yang dilakukan oleh nasabah, kemudian apabila ada hal mendesak nasabah tinggal membuka hp dan melakukan transaksi di smartphonenya.

Menurut Riswandi, dalam bukunya *Aspek Hukum Internet Banking*, mengatakan: “Ketentuan ini apabila dianalogikan pada masalah perlindungan data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *e-banking* terasa ada perbedaan dari objek data atau informasi yang dilindungi dimana ketentuan ini lebih menitik beratkan pada data yang ada dalam jaringan dan data yang sedang di transfer.”²

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. (Selanjutnya disingkat UU Perbankan atau Undang-Undang Perbankan). Undang-Undang ini mengatur tentang segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Perbankan juga sebagai lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan usaha swasta, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.

Dalam perkembangannya, tujuan, fungsi dan kegiatan bank berubah sejalan dengan kondisi politik, ekonomi, sosial dan budaya baik nasional maupun

² Riswandi, Budi Agus, 2005, *Aspek Hukum Internrt Banking*, PT Raja Grafindo Persada, : Yogyakarta, hlm 223

internasional. Landasan hukum sebagai dasar operasional perbankan tersebut juga berubah dari waktu ke waktu sejalan dengan berbagai kepentingan diatas.³

Kepercayaan masyarakat sebagai konsumen perbankan merupakan modal besar bagi suatu bank, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat tentu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga bank harus menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan.

Prinsip tersebut diatur dalam Pasal 29 Ayat (4) disebut Undang-Undang Perbankan, yaitu prinsip kepercayaan adalah asas yang melandasi hubungan bank dan nasabah bank. Untuk mempertahankan kepercayaan dan melindungi konsumennya bank harus menggunakan prinsipnya, yaitu prinsip kehati-hatian sesuai dengan bunyi Pasal 2 disebut Undang-Undang Perbankan “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”.

Sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 2 disebut Undang-Undang Perbankan tidak ada penjelasan resmi, tetapi kita dapat mengemukakan bahwa bank dan orang-orang yang terlibat didalamnya, terutama dalam membuat kebijakan dan menjalankan kegiatan usahanya wajib menjalankan tugas dan wewenangnya masing-masing secara cermat, teliti, dan profesional sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat.

Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat di samping kepentingan bank itu sendiri dalam

³ Wahyu Muh. Syata, Murni Nia, Muhammad Ilham, 2023, Perbankan Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Eureka Media Aksara, : Purbolinggo, hlm 11

mengembangkan usahanya. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (16) disebut Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik dan mempunyai peran yang sangat penting dari hidup matinya dari suatu bank.

Nasabah terbagi atas nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan dengan dasar perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan, baik berdasarkan prinsip syariah maupun prinsip lain yang dipersamakan dengan prinsip tersebut, berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴ Resiko dalam penggunaan *mobile banking* ini adalah adanya penipuan yang mengatasnamakan dari pihak Bank Nagari, adanya peretasan yang membahayakan data pribadi nasabah, jaringan yang tidak memadai atau tidak bagus, tidak bisa digunakan karena adanya perbaikan dalam system *mobile banking* tersebut. Dengan adanya resiko tersebut maka para nasabah harus berhati-hati dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Adapun cara mengatasinya dengan menggunakan kata sandi yang kuat, menghindari jaringan *wifi* publik, tidak mempercayai pesan yang masuk begitu saja yang mengatasnamakan Bank Nagari.

⁴ Dhaniswara K. Harjono, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Dunia Perbankan, PPHBI (Pusat Pengembangan Hukum dan Bisnis Indonesia),: Jakarta, hlm 46

Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan.⁵

Dasar hukum ganti kerugian pada nasabah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tujuannya adalah untuk memberikan segala Upaya yang dapat mendukung adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan secara hukum terhadap konsumen. Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan, bahwa “pelaku usaha dalam hal ini pihak bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dirasakan konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan”.

Bank wajib memberikan ganti kerugian pada nasabah konsumen jasa perbankan atas kerugian dari jasa perbankan yang disediakan oleh bank. Kerugian yang disampaikan oleh konsumen terserah dalam bentuk kerugian apa saja selama konsumen merasa dirugikan, maka konsumen berhak melapor karena merasa telah dirugikan.

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

⁵ Ahmad Miru, Sutarman Yodo, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Rajawali Pers: Jakarta, hlm 137

memang terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh bank maka akan diberikan ganti kerugian.

Kesalahan dapat terjadi dalam transaksi bank, dan beberapa jenis kesalahan yang umum terjadi adalah kesalahan dalam menginput nomor rekening saat transaksi, kelebihan membayar atau terjadinya kekurangan saat hendak membayar kepada pelanggan. Pada bulan Mei 2019, Bank Nagari mengalami gangguan jaringan yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui internet *banking* dan ATM.⁶

Tabel: 1.1.

Produk layanan Digital Bank Nagari Tumbuh signifikan pada:

Jumlah Pengguna Desember 2020-2021	Jumlah Pengguna Desember 2020-2021 (%)	Jumlah Transaksi Desember 2021	Perbulan Desember 2021
87.091	71,26%	574 miliar	548.710
149.155		892 miliar	801.770

Sumber: Data Bank Nagari Padang Tahun 2020-2021

Pertumbuhan tersebut berpotensi meningkat sejalan dengan kecenderungan layanan bank mengarah pada digital *banking* hal ini dikarenakan *mobile banking* memiliki fitur yang sangat menarik dan nyaman digunakan serta memberi banyak kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran internet.

⁶ Perdana Putra, Aprillia Ika ,Bank Nagari Gangguan Jaringan, Nasabah Kommlplain Tidak Bisas Bertransaksi <https://regional.kompas.com/read/2019/05/20/12441891/bank-nagarigangguan-jaringan-nasabah-komplain-tidak-bisa-bertransaksi/>(diakses pada 30 Oktober 2023 Pukul 23:32 WIB)

Selain itu banyaknya bisnis daring (*online shop*) serta pertumbuhan jenis dan jumlah smartphone yang semakin meningkat telah memberikan banyaknya keuntungan dalam transaksi melalui *mobile banking*. Pertumbuhan *mobile banking* di dalam perkembangan sekarang ini, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain meningkatkan kepercayaan atau loyalitas nasabah.⁷

Apabila ingin mentransfer uang dari Bank Nagari ke Bank lain akan terkena biaya admin, sebesar Rp. 2.500. Dalam *Google Play* sudah terdapat 329 penilaian dan rating aplikasi *mobile banking* itu 3,2. Dalam menelusuri fenomena ganti kerugian dalam *mobile banking*, maka penulis berminat untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : “Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Atas Kesalahan Transaksi Pihak Bank Di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakangnya dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penyelesaian ganti rugi pada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah?

C. Tujuan Penelitian

⁷ Nelson Tampubolon, Irwan Lubis, Agus E. Siregar, 2015, *Bijak Ber-Electronic Banking*, OJK, Jakarta. Hlm 2

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk menjelaskan penyelesaian ganti rugi pada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi
2. Untuk menjelaskan tanggung jawab bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah

D. Metodologi Penelitian

Agar dapat memperoleh data yang konkrit, diperlukan sesuai dengan objek yang diteliti. Adapun metode yang digunakan adalah:

1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu menggunakan penelitian dalam pembuktiannya. Dan memperoleh data utama biasanya dilakukan dengan wawancara.

2. Sumber Data

Penelitian menggunakan 2 sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara dengan Bapak Prim Andaryansu, S.E., M.M dari Divisi Cabang Utama Padang dan Ibu Raisa Batura Endo Mahata dari Divisi Sekretaris Perusahaan terkait penyelesaian ganti kerugian pada nasabah pengguna *mobile banking* atas kesalahan transaksi pihak bank di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Datanya adalah data tentang produk layanan digital bank nagari yang tumbuh signifikan dari tahun 2020-2021

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pengumpulan bahan dan data dengan cara mempelajari kepustakaan seperti buku-buku, surat kabar, hasil-hasil seminar serta dokumen-dokumen yang dianggap perlu untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan penelitian.⁸

b. Wawancara

Wawancara adalah untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber untuk mendapatkan informasi. Dengan cara mewawancarai pihak bank terkait masalah penyelesaian ganti kerugian pada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami kesalahan transaksi di Bank Nagari Padang. Bentuk dari wawancara yaitu wawancara semi terstruktur, peneliti membuat rancangan daftar pertanyaan terlebih dahulu.

⁸ Amiruddin, 2012, Pengantar Metode Hukum, RajaGrafindoPersada, Jakarta, hlm.30

4. Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian baik data primer maupun sekunder dianalisis secara kualitatif. Analisa data kualitatif suatu cara analisis yang menghasilkan data deskriptif analisis.