

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG
DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING
DALAM KASUS KEJAHATAN DUNIA MAYA
(CYBER CRIME)**

Skripsi

Diajukan Sebagai syarat

Untuk Mencapai Gelar Serjana Hukum



Oleh :

Zullina Afriani

2010012111168

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2024

No Reg: 639/Pdt/02/VIII-2024

UNIVERSITAS BUNG HATTA

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN
DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS
KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)**

Zullina Afriani¹ , Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : linaafriany0@gmail.com

ABSTRAK

M-banking adalah jenis layanan perbankan yang menggunakan telpon genggam untuk komunikasi dan memiliki kemampuan yang hampir identik dengan *ATM*, dengan pengecualian untuk kemampuan menarik uang tunai. Masalah serius yang dihadapi perbankan saat menggunakan *m-banking* antara lain seperti, penipuan, pencurian data nasabah, serta kegagalan transaksi. Permasalahan ini bisa dikaitkan ke dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Adapun rumusan masalah penelitian ini : (1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan *m-banking* dalam kasus *cyber crime*? (2) Bagaimanakah tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan *m-banking* dalam kasus *cyber crime*? Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer maupun sekunder dan dianalisis dengan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan. Dan data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian : (1) Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan *m-banking* dalam kasus *cyber crime* sudah diatur dalam beberapa aturan namun, belum ada pengaturan khususnya untuk *cyber crime* tersebut. (2) bentuk tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan *m-banking* ini adalah bahwa pihak bank sebagai pelaku usaha sangat bertanggung jawab untuk menyampaikan permohonan maaf serta memberikan ganti rugi kepada nasabah.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah Mobile Banking, Kejahatan Dunia Maya.

**LEGAL PROTECTION FOR BANK CUSTOMERS WHO ARE HARMED
IN M-BANKING SERVICE TRANSACTIONS IN CYBER CRIME CASES**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

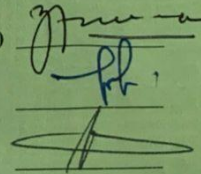
No Reg: 639/Pdt/02/VIII-2024

Nama : ZULLINA AFRIANI
NPM : 2010012111168
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH
BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI
LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS
KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Perdata pada Hari Kamis Tanggal Lima Belas Bulan Agustus 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)
3. Dr. (C) Suamperi S.H., M.H (Anggota)



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

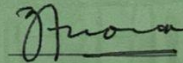
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI
No Reg: 639/Pdt/02/VIII-2024

Nama : ZULLINA AFRIANI
NPM : 2010012111168
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH
BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI
LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS
KEJAHATAN DUNIA MAYA(CYBER CRIME)

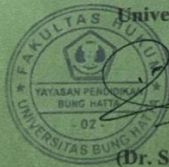
Telah disetujui pada Hari Jumat Tanggal Sembilan Bulan Agustus Tahun Dua
Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H (Pembimbing)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



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

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

Zullina Afriani¹ , Elyana Novira¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email : linaafriany0@gmail.com

ABSTRACT

M-banking is a type of banking service that uses a mobile phone for communication and has almost identical capabilities to ATMs, with the exception of the ability to withdraw cash. Serious problems faced by banks when using m-banking include fraud, theft of customer data, and transaction failures. This problem can be linked to Article 29 paragraph (4) of Law Number 10 of 1998 concerning Amendments to Law Number 7 of 1992 concerning Banking. The formulation of this research problem: (1) How is the legal protection for bank customers in m-banking service transactions in cyber crime cases? (2) What is the legal responsibility of banks to customers who are harmed in m-banking service transactions in cyber crime cases? This type of research uses a normative juridical approach. The data sources used in this study are primary and secondary legal materials and analyzed with tertiary legal materials. The data collection technique used is literature study. And the data was analyzed qualitatively. Results of the study: (1) The form of legal protection for bank customers in m-banking service transactions in the case of cyber crime has been regulated in several rules, however, there is no special regulation for cyber crime. (2) The form of the Bank's legal responsibility to the customer who is harmed in this M-Banking service transaction is that the bank as a business actor is very responsible for conveying an apology and providing compensation to the customer.

Keywords: *Legal Protection, Mobile Banking Customers, Cybercrime*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS KEJAHATAN CYBER CRIME**. Skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini, pastinya tidak terlepas dari dukungan serta do'a orang tua yang selalu menyertai penulis. Maka dari itu penulis ucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua penulis yang telah berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih kepada cinta pertamaku ayahanda **Zulkarnain** dan pintu surgaku ibunda **Yusnita**. Terima kasih atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, do'a yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat dan juga perhatian. Terima kasih ayah dan ibu untuk pengorbanan yang kalian berikan kepada anak gadis kalian ini, terima kasih juga telah mempercayai penulis bahwa penulis bisa bertahan di jenjang perkuliahan ini.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta masukan dan arahan dari berbagai pihak. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada

kesempatan ini dengan segala hormat penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu **Dr. Elyana Novira, S.H., M.H** selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak perhatian, masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, SH., 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. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum selaku dosen Pembimbing Akademik penulis selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H selaku ketua bagian Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh bangku perkuliahan
6. Tenaga kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu penulis dalam pengurusan Administrasi selama perkuliahan.
7. Kepada kedua abang penulis, Fandi Ahmad dan Taufiq Azhary. Terima kasih atas segala support, dukungan, do'a serta usaha kalian untuk memfasilitasi dan memberikan yang terbaik kepada adik terakhir kalian ini. Terima kasih telah menjadi abang yang hebat untuk penulis.

8. Kepada sahabat penulis, Dinda Febria Wirma. Terima kasih telah memberi dukungan dan semangat serta hiburan kepada penulis. Dan terima kasih juga telah mendengarkan keluh kesah penulis selama mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada Annisa Syuhada, Tari Gusti Rahayu, Khanza Nabila Putri dan Aisyah Adha. Terima kasih telah menjadi teman penulis dari awal perkuliahan hingga akhirnya kita dapat meraih gelar serjana hukum di Universitas Bung Hatta. Terima kasih telah memberi pengalaman suka maupun duka serta telah menciptakan momen-momen yang berharga kepada penulis.
10. Untuk peliharaan tersayang penulis, Bobi, Puput dan Adek. Terima kasih telah mewarnai hari-hari penulis agar penulis selalu bersemangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada member BTS. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang selalu memberikan hiburan berupa video dan menjadi *moodbooster* penulis disaat penulis lelah. Terima kasih telah memberikan motivasi kepada penulis secara tidak langsung melalui karya musik yang begitu berkesan.
12. Terakhir kepada teman-teman seperjuangan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan warna dan keceriaan, canda tawa selama dalam perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, serta penulis juga menyadari atas keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya.

Terhadap semua pihak yang telah membantu penulis, tiada kiranya penulis dapat membalasnya. Hanya do'a serta puji syukur yang selalu penulis panjatkan kepada semua semoga agar mendapat balasan kebaikan yang berlipat ganda dan selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT. Aamin.

Padang, Agustus 2024
Penulis

Zullina Afriani
NPM.2010012111168

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Tentang Nasabah Bank	10
1. Pengertian Bank dan Fungsi Bank.....	10
2. Pengertian Nasabah Bank.....	13
3. Jenis-Jenis Nasabah Bank.....	14
4. Kepuasan Nasabah Bank	15
B. Tinjauan Tentang Transaksi Layanan Mobile Banking	17
1. Pengertian Mobile Banking Dan Manfaat Mobile Banking	17
2. Keamanan Sistem Informasi Transaksi Layanan Mobile Banking	20
3. Sejarah Mobile Banking	24
4. Dampak Penggunaan Layanan Mobile Banking	26
C. Tinjauan Tentang Cyber Crime.....	28
1. Pengertian Cyber Crime	28

2. Bentuk-bentuk Cyber Crime	31
3. Ruang Lingkup Cyber Crime	33
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Transaksi Layanan Mobile Banking Dalam Kasus Cyber Crime	37
B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan Mobile Banking Dalam Kasus Cyber Crime	49
BAB IV PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini media elektronik menjadi media utama dalam berbisnis dan berkomunikasi.¹ Industri Perbankan saat ini memperluas inisiatif operasionalnya yang berbasiskan pada teknologi informasi, yang salah satu bentuknya berupa *m-banking*.² Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan mengacu pada Pasal 28 Ayat (1) UUD 1945 hendaknya meletakkan kepastian hukum dan perlindungan hukum pada garda terdepan.

Mobile banking adalah jenis layanan perbankan yang menggunakan ponsel untuk komunikasi dan memiliki kemampuan yang hampir identik dengan ATM, dengan pengecualian untuk kemampuan menarik uang tunai. *Mobile banking* adalah cabang perbankan elektronik yang menggunakan teknologi *smartphone*. Ada dua jenis utama perbankan *mobile banking*, yaitu WAP-banking dan SMS-banking, keduanya dapat diakses dengan mengirim pembayaran rahasia.³

Sementara itu, penggunaan layanan *mobile banking* pada perangkat *mobile* membuatnya lebih mudah bagi nasabah untuk melakukan kegiatan perbankan tanpa gangguan waktu dan ruang. Dengan ketersediaan layanan *mobile banking*, diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam

¹ Ali Murdiat, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Volume I Nomor I (April-Juni, 2013), hlm. 57.

² Muhammad Djumhana, 2008, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 277.

³ Mattila, M. 2003 *Factors Affecting the Adopting of Mobile Banking Services*. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 8, 8-12.

melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke kantor bank.⁴ *Mobile banking* ini adalah bentuk layanan yang disediakan bank untuk nasabahnya.

Terlebih lagi, *mobile banking* pada dasarnya membuat transaksi keuangan lebih mudah bagi nasabah karena memungkinkan mereka mengecek rekening tabungan mereka dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu dilayani oleh *teller*. Meskipun *mobile banking* ini menawarkan kemudahan kepada pengguna, *m-banking* juga memiliki kelemahan atau masalah saat menggunakannya.⁵ Masalah serius yang dihadapi industri perbankan saat menggunakan *m-banking* antara lain seperti, penipuan, pencurian data nasabah, serta kegagalan transaksi. Oleh karena itu penting adanya perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia.

Internet banking adalah jenis alat keuangan yang disediakan oleh bank kepada nasabah atau pihak terkait lainnya dengan tujuan memfasilitasi interaksi pelanggan dengan sistem keuangan dan memungkinkan mereka untuk melakukan semua transaksi bank secara elektronik dan 24 jam. Setiap bank harus meningkatkan tingkat staf di bidang keamanan informasi untuk memerangi ancaman *cyber crime* saat ini. Transaksi yang cepat, aman dan mudah diperlukan untuk situasi ini.⁶

Banyak pihak ketiga yang melakukan tindak kejahatan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Tidak diragukan lagi, ternyata

⁴ Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Pengguna Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention To Uses Of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM), Approach Modified)*, E-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) : 24-29

⁵ Ankita Pathak, Sunil Mishra, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*, Jurnal *Privat Law*, 2019, Volume 9, No. 2: 300-308

⁶ Mawar Indah, *Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah*, e-Journal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis, 2023, Volume 2, No. 1: 130-135

peretas dapat merusak keamanan internet perbankan nasional saat ini.⁷ Hal ini sesuai dengan pemberitaan dalam media *massa electronic* tentang kasus-kasus *mobile banking* antara lain sebagai berikut :

Dalam kompas.com disebutkan bahwa terjadi pembobolan beberapa dana nasabah pada tiga bank besar di Indonesia dengan modus menggunakan *software internet banking*, modus kejahatan ini diklaim telah menimbulkan kerugian mencapai Rp 130 miliar.⁸ Kemudian dalam republika online juga menyebutkan ada beberapa korban peretasan yang telah diungkap oleh Bareskrim Mabes Polri, korban tersebut sebanyak 300 nasabah dan itu merupakan nasabah di tiga bank nasional.⁹

Kemudian dalam sebuah berita yang termuat dalam detik.com disebutkan bahwa pembobolan dana nasabah bank lewat transaksi internet banking kembali terjadi. Wahab Yulfikar, seorang nasabah bank kehilangan uangnya secara tiba-tiba sebanyak Rp 41,092.000 juta, usai bertransaksi melalui internet banking.¹⁰ Menurut keterangan, nasabah bank tersebut login mengikuti perintah dengan memasukkan user ID dan password, lalu muncul sinkronisasi token dan memasukkan password dan uangnya hilang tanpa melakukan transaksi.¹¹

Untuk menangani resiko tersebut, sudah sepantasnya industri perbankan harus membangun fitur keamanan (*security features*) yang dapat menjaga

⁷<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/16366/Waspada-Pencurian-Dana-Nasabah-Banklewat-ATM-dan-Internet>, diunduh pada hari Kamis, 24 November 2016, pukul 15.32 WIB

⁸<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/15/113500326/Ini.Modus.Pembobolan.Rekening.Nasabah.Melalui.e-Banking>, diunduh pada hari Rabu, 19 Oktober 2016, pukul 16.05 WIB.

⁹ <http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/15/04/16/nmvx4b22-likaliku-peretasbobol-internet> banking-rp-130-miliar, diunduh pada hari senin, 21 November 2016, pukul 16.38 WIB.

¹⁰ <http://finance.detik.com/moneter/d-2882319/> pakai-internet-banking-uang-nasabah-iniraib-rp-41-juta, diunduh pada hari Senin, 21 November 2106, pukul 16.18 WIB.

¹¹ *Ibid*

kepercayaan nasabah terhadap transaksi elektronik mereka. Namun, sampai saat ini, sistem perbankan masih kurang memperhatikan perlindungan nasabah perbankan. Permasalahan yang sampai saat ini belum juga mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Di Indonesia sendiri belum ada peraturan khusus mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, tetapi di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Pelindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang terdapat ketentuan-ketentuan yang dapat ditafsirkan dan digunakan sebagai landasan dalam menetapkan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*.

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk akta otentik. Tetapi perlu diingat juga bahwa perjanjian yang dilakukan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan sebuah perjanjian baku. Maka nasabah tidak dilibatkan dalam penentuan klausul-klausul yang tercantum dalam sebuah perjanjian. Nasabah hanya cukup menyetujui dengan memberikan tanda tangan pada perjanjian tersebut.

Klausula eksonerasi sendiri berarti klausula yang berisi pembatasan petanggung jawaban dari kreditur. Atau secara sederhananya klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian dan klausula yang mengandung kondisi membatasi atau

menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada salah satu pihak.¹²

Padahal jika dilihat dari permasalahan diatas, bisa kita kaitkan ke dalam perspektif hukum perdata yaitu dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga disebutkan, untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Kemudian dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga ditentukan bahwa bank memiliki kewajiban untuk memberitahukan risiko pada nasabah sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 Ayat (1) dan (2) nya yang berbunyi “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dimaksud wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan serta syarat dan ketentuan”.

Selanjutnya, dalam Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum disebutkan bahwa bank wajib menyelenggarakan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi di wilayah Indonesia dengan memenuhi prinsip kehati-hatian, memperhatikan

¹² Diana Simanjuntak, 2016, *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank*, Volume IV Nomor 1, Hlm. 3.

aspek perlindungan kepada nasabah dan mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Sedangkan dalam Pasal 28 nya disebutkan bahwa bank harus memiliki program perlindungan dan edukasi kepada nasabah dalam layanan perbankan elektronik.

Bisa dilihat masih ada sejumlah kasus yang terjadi karena penggunaan *mobile banking* yang menjadi luas dan semakin beragam modusnya. Nasabah juga cenderung lebih ragu-ragu dalam bersikap sehingga mudah bagi mereka untuk mengalami kejahatan *mobile banking* yang ada. Kurangnya transparansi informasi dan edukasi yang diberikan pihak bank juga akan memicu semakin tingginya tingkat kerugian nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Selain itu bank secara berkesinambungan harus melaksanakan edukasi kepada nasabah untuk menghindari timbulnya informasi yang menyesatkan dan merugikan nasabah.¹³ Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan dengan mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN M-BANKING DALAM KASUS KEJAHATAN DUNIA MAYA (CYBER CRIME)”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut?

¹³ *Ibid.*

2. Bagaimanakah tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut
2. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam transaksi layanan m-banking dalam kasus *cyber crime* tersebut

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah bersifat yuridis normatif, yaitu berfokus pada kaidah atau asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.¹⁴ Penelitian yuridis normatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menyajikan data dengan cara meneliti bahan hukum sekunder, *study document*, jurnal, buku-buku dan peraturan perundang-undangan.¹⁵

2. Sumber Bahan Hukum

¹⁴ Bachtiar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, 2018, Unpam Press, Universitas Pamulang, Tangerang selatan, hlm. 57.

¹⁵Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Surabaya, hlm. 177.

a. Bahan Hukum Primer adalah yang berasal dari peraturan-peraturan yang mengatur tentang Nasabah bank yang dirugikan dalam transaksi layanan *M-Banking*, seperti :

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan
- 8) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen
- 9) Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/Pojk.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi.

b. Bahan Hukum Sekunder adalah yang diperoleh dari dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, tulisan ilmiah hukum,

hasil penelitian dalam bentuk laporan proposal teknik pengumpulan bahan hukum.

- c. Bahan Hukum Tersier adalah yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi dokumen yaitu dengan memahami bahan hukum kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, tulisan ilmiah hukum, internet, dengan berpedoman pada peraturan-peraturan hukum yang berhubungan dengan masalah.¹⁶

4. Analisis Data

Analisis data yang dipakai adalah kualitatif, analisis yang dilakukan dengan cara menyimpulkan suatu objek dalam bentuk kalimat sehingga dapat mengolah dan menganalisis bahan hukum untuk memahami permasalahan yang akan diteliti.¹⁷

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ *Ibid.*

