

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING  
DI BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

**IFFA TIARA MEGA SHINTA  
NIM. 083 143 278**

Dosen pembimbing:

**Hj. Mariah Ulfah, M.E.I  
NIP. 19770914 200501 2 004**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JULI 2019**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING DI BRI  
UNIT SEMPUSARI JEMBER**

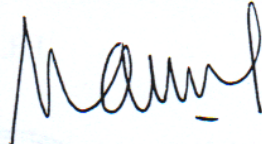
**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Oleh :**

**Iffa Tiara Mega Shinta  
NIM. 083 143 278**

**Disetujui Pembimbing**



**Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I.  
NIP: 19770914 200501 2 004**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING DI BRI  
UNIT SEMPUSARI JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin  
Tanggal : 15 Juli 2019

**Tim Penguji**

**Ketua**



**M. Saiful Anam, M.Ag.**

NIP. 19711114 200312 1 002

**Sekretaris**

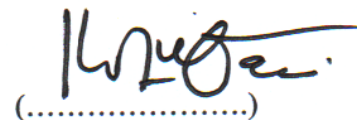


**Siti Masrohatin, S.E., M.M.**

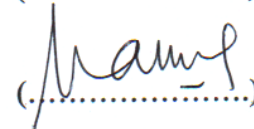
NIP. 19780612 200912 2 001

**Anggota:**

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.

  
(.....)

2. Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I.

  
(.....)

Menyetujui  
**Dekan Fakultas**



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.**

NIP. 19680807 200003 1 001

## MOTTO

قُلْ أَعُوذُ بِرَبِّ الْفَلَقِ ﴿١﴾ مِنْ شَرِّ مَا خَلَقَ ﴿٢﴾ وَمِنْ شَرِّ غَاسِقٍ إِذَا وَقَبَ ﴿٣﴾  
وَمِنْ شَرِّ النَّفَّاثَاتِ فِي الْعُقَدِ ﴿٤﴾ وَمِنْ شَرِّ حَاسِدٍ إِذَا حَسَدَ ﴿٥﴾

Artinya: 1) katakanlah : “Aku berlindung kepada Tuhan yang menguasai subuh, 2) dari kejahatan makhluk-Nya, 3) dan dari kejahatan malam apabila telah gelap gulita, 4) dan dari kejahatan wanita-wanita tukang sihir yang menghembus pada buhul-buhul, 5) dan dari kejahatan pendengki bila ia dengki.”(QS. Al-Falaq (113) : 1-5)\*

IAIN JEMBER

---

\* Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya Mushaf Al-kamil*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2015), 605

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. dan sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Denis Faisal dan Ibunda Supami Yati, terima kasih banyak atas segala do'a, nasehat, dan dukungan baik moral maupun materil, yang tak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Abah Salim Bawafi dan Ibu Khatidja, terima kasih karena telah merawat, membesarkan dan menyayangi penulis dengan sepenuh hati, sehingga penulis bisa sampai di tahap ini dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Keluarga PP. Darul Hikam, terimakasih atas segala dukungan dan do'a-do'anya.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan Siti Fatimatuz Zahro, Laili Nafisa, Halimatus Sa'diyah, Mar'atus Soliha, Sopiyyatun, dan Hidayatul Wahyu C., terimakasih atas segala motivasi, dukungan, dan saran yang telah kalian berikan.
5. Serta kepada segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

## KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Shalawat sertasalam tetap turunkan limpahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW. Yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh cakrawala pengetahuan seperti saat ini.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan banyak pihak dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam & Dosen Penasehat Akademik.
3. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku ka.Prodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mencurahkan ide-ide dan kritik konstruktifnya.
5. Segenap dosen dan guru yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.

6. Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan, Ibu Dinar Yulia Maharani selaku *Supervisor*, Mbak Dessy selaku *Customer Service*, dan segenap karyawan BRI Unit Sempusari Jember
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya, semoga segala amal kebaikan yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 25 Juni 2019

**Iffa Tiara Mega Shinta**  
**NIM: 083 143 278**

**IAIN JEMBER**



## ABSTRAK

Iffa Tiara Mega Shinta, 2019: *Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari Jember*

*Mobile Banking* adalah salah satu layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* yang dapat diunduh dari google play store. Layanan *mobile banking* ini masih sangat rentan dengan kejahatan-kejahatan elektronik.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana bentuk perlindungan konsumen *mobile banking* di BRI Unit Sempusari Jember ? 2) Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan *mobile banking* di BRI Unit Sempusari Jember ?

Sementara tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen *mobile banking* di BRI Unit Sempusari Jember. 2) Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan *mobile banking* di BRI Unit Sempusari Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan mengambil latar di BRI. Peneliti menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan subyek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk analisis data penulis menggunakan tiga hal diantaranya reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian; Perlindungan konsumen *mobile banking* di bagi menjadi 2 yaitu Preventif dan Represif. Di BRI Unit Sempusari Jember perlindungan preventif yaitu dengan cara membuat kebijakan/peraturan yang harus dipatuhi oleh nasabah pengguna *mobile banking*, melakukan pembinaan ketika nasabah mendaftar juga dengan SSL yang langsung diawasi oleh kantor pusat. Sedangkan, perlindungan preventif dengan cara memberikan kebebasan kepada nasabah untuk mengajukan ketidakpuasannya terhadap BRI Unit Sempusari Jember. Konsumen *mobile banking* juga telah dilindungi oleh Bank Indonesia dan OJK. Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah *mobile banking* di BRI di Unit Sempusari Jember dengan cara mengadakan permasalahan yang dialami nasabah baik secara tertulis maupun lisan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan diluar pengadilan.

**Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, *Mobile Banking***



## ABSTRACT

Iffa Tiara Mega Shinta, 2019: *Customers Mobile Banking Protection at BRI Sempusari Jember Unit.*

Mobile Banking is one of the banking services that can be accessed directly through a GSM mobile phone / mobile phone by using the application which can be downloaded from the Google Play Store. This mobile banking service is still very susceptible in electronic crimes.

The focus of the research are: 1)How is the protection of customers mobile banking at BRI Sempusari Jember Unit ? 2) how is the mechanism of dispute resolution between banks and customers about mobile banking financial transactions at BRI Unit Sempusari Jember ?

While the objectives of this research are: 1) To find out how the protection of customers mobile banking at BRI Sempusari Jember Unit is. 2) To find out how the mechanism of dispute resolution between the bank and the customer about the mobile banking financial transaction at the BRI Sempusari Jember Unit is.

This research is a qualitative research. It takes background at BRI. The researcher use a purposive technique to determine the research subjects. Data collection is done by observation, interview, and documentation techniques. Then for data analysis the researcher uses three things, they are data reduction, data presentation and conclusion. The validity of the data is done by source triangulation.

Research result; Customers banking protection is divided into 2: Preventive and Repressive. At BRI Sempusari Jember Unit preventive protection is done by making policies / regulations that must be obeyed by mobile banking users, providing guidance when customers register also with SSL which is directly supervised by the office centre. Meanwhile, preventive protection is given by giving freedom for the customers to submit their dissatisfaction to BRI Sempusari Jember Unit. Mobile banking customers also have been protected by Bank Indonesia and OJK. The mechanism of dispute resolution between the bank and the customers about mobile banking financial at BRI Sempusari Jember Unit is done by reporting customers problems experience by using writing or verbal communication. Customers dispute resolution is done by court and outside of court.

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

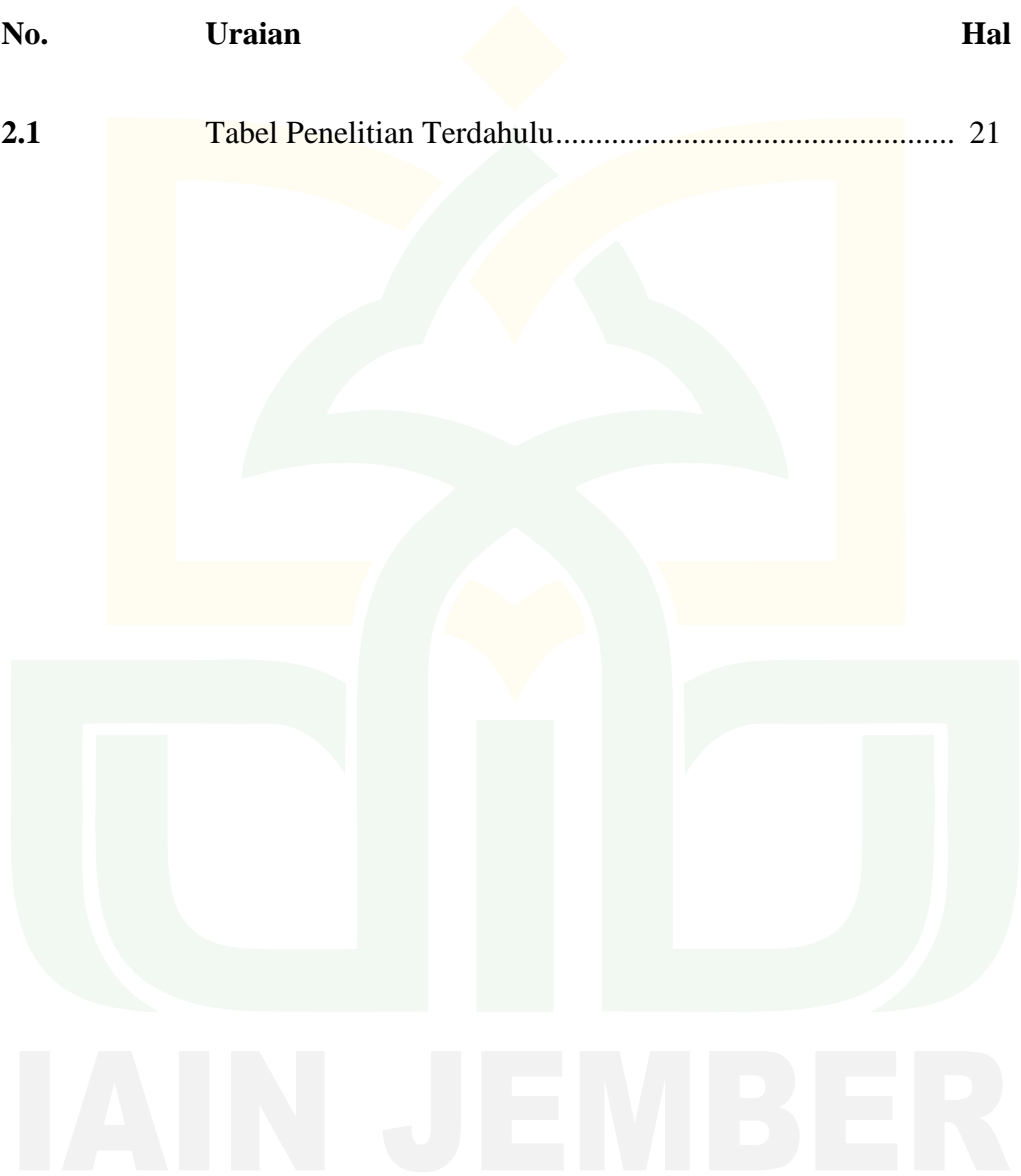
## DAFTAR ISI

	Hal
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	8

<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>9</b>
	A. Penelitian Terdahulu .....	9
	B. Kajian Teori .....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	49
	B. Lokasi Penelitian .....	49
	C. Subyek Penelitian .....	50
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	50
	E. Analisis Data .....	53
	F. Keabsahan Data .....	55
	G. Tahapan-tahapan Penelitian .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>57</b>
	A. Gambaran Obyek Penelitian .....	57
	B. Analisis dan Penyajian Data.....	67
	C. Pembahasan Temuan .....	90
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
	A. Kesimpulan .....	96
	B. Saran .....	97
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

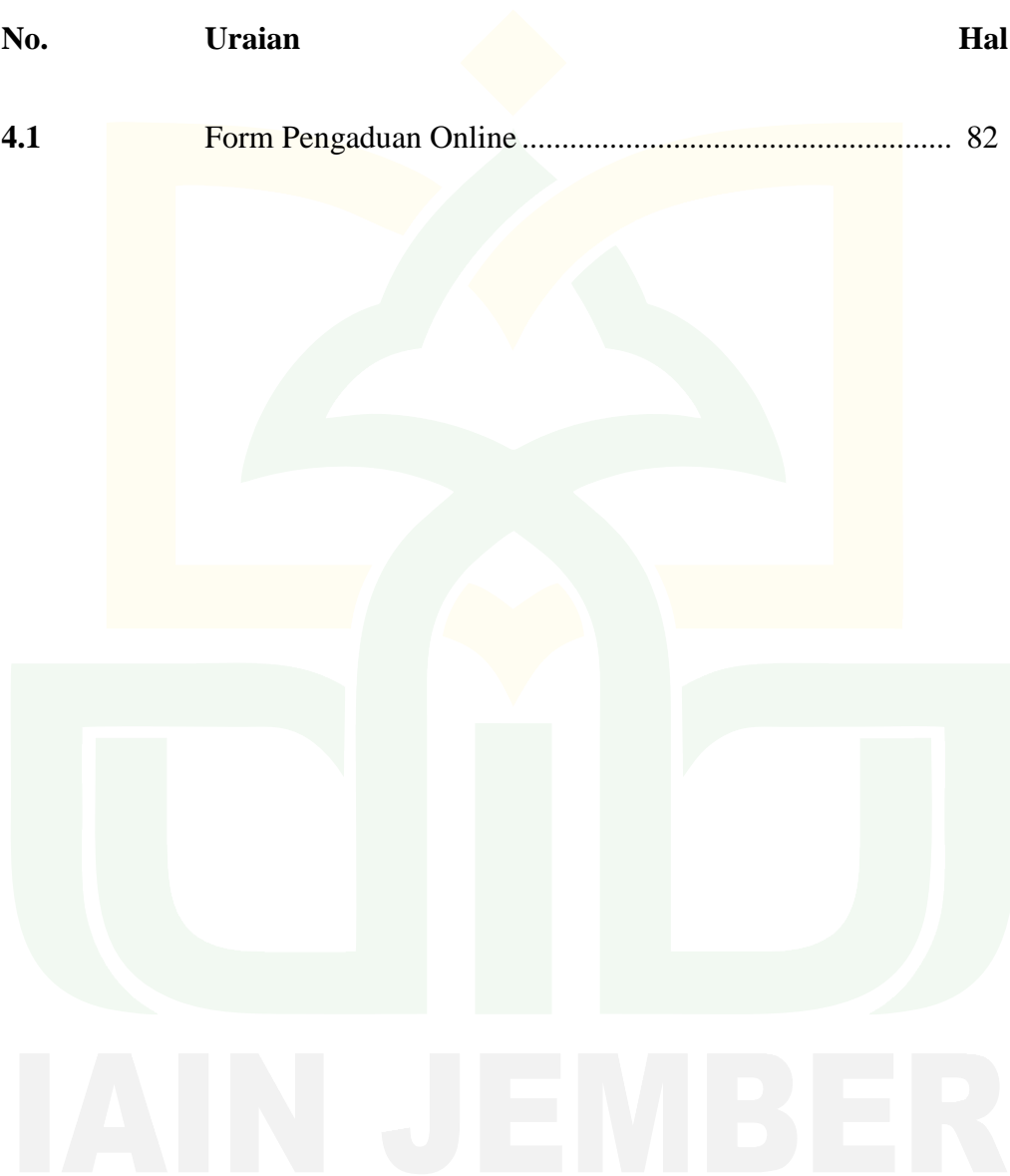
## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	21



## DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
4.1	Form Pengaduan Online .....	82



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini berkembang sangat cepat, yang di tandai dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan media elektronik. Salah satu badan usaha yang tidak luput dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah lembaga keuangan yang biasa di kenal dengan bank. Bank dalam hal pemanfaatan teknologi pada zaman sekarang sudah menggunakan sistem pembayaran elektronik atau yang dikenal dengan istilah *elektronik banking (e-banking)*. Layanan ini sudah sangat bervariasi, selain didukung dengan ketersediaan ATM, juga tersedia layanan lain seperti *internet banking, sms banking, online banking* dan *mobile banking*.

Salah satu teknologi informasi dan komunikasi dengan media elektronik yang banyak di gunakan oleh masyarakat di dunia adalah *handphone*. Penggunaan *handphone* dapat melakukan layanan transaksi keuangan dengan cara mendownload aplikasi *mobile banking* yang sudah tersedia di *google play store*. Agar dapat melakukan transaksi tersebut nasabah terlebih dahulu harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh bank termasuk mendaftarkan nomor telepon pada saat melakukan registrasi. Setelah nasabah memenuhi syarat-syarat tersebut barulah nasabah bisa melakukan transaksi keuangan sesuai petunjuk dari bank yang bersangkutan.

Layanan *mobile banking* sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan diharapkan lebih memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi para nasabahnya dengan proses yang lebih cepat dan efisiensi serta lebih aman dalam melakukan transaksi keuangan seperti dalam hal transfer, cek saldo, membayar rekening listrik, mengisi pulsa, dll. Mereka tidak perlu antri panjang di depan *teller* yang akan memakan waktu lama, ataupun harus melalui ATM yang jaraknya lebih jauh dari rumah. Dengan *mobile banking* transaksi keuangan tersebut dapat dilakukan di manapun dan kapanpun.

Dengan berbagai macam kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan ini, terkadang penggunaan *mobile banking* juga menimbulkan permasalahan. Ada berbagai macam masalah yang di timbulkan oleh penggunaan *mobile banking* ini. Salah satunya yakni pembobolan rekening, salah satu nasabah bank mengaku kehilangan dana dengan total mencapai Rp69,2 juta. Awal mula ia menyadari rekeningnya kebobolan adalah saat menerima pesan singkat dari nomor resmi bank tersebut, 3355, yang berisi laporan transaksi pada Kamis (4/5/2017), sekitar pukul 12.00 WIB. Pesan diterimanya dalam empat tahap. Masing-masing tiga kali dengan transaksi sebesar Rp20 juta, dan satu transaksi terakhir sebesar Rp9,2 juta.<sup>1</sup> Tidak menutup kemungkinan raibnya dana nasabah terjadi karena pembobolan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

---

<sup>1</sup><http://bisnis.liputan6.com/read/2943086/cerita-nasabah-bank-mandiri-yang-tabungannya-raib-rp-692-juta> (diakses pada tanggal 09 oktober 2017 pukul 15:43)



Pembobolan tersebut tidak hanya terjadi satu atau dua kali, tapi sudah berulang ulang kali terjadi. Terjadinya pembobolan tersebut di akibatkan karena kurangnya keamanan dari pihak perbankan sehingga menyebabkan kerugian terhadap nasabah. Sebagai sebuah lembaga keuangan, pihak perbankan harus bisa melindungi para nasabahnya dari kejahatan-kejahatan elektronik agar para nasabahnya dapat mempertahankan penggunaannya terhadap layanan *mobile banking*.

Berdasarkan contoh kasus diatas sangat dibutuhkan adanya perlindungan nasabah yang menggunakan dan memanfaatkan layanan *mobile banking*. Perlindungan nasabah merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran<sup>2</sup>.

Dalam hal pemanfaatan jasa layanan perbankan berkaitan dengan segala keluhan dari nasabah pengguna layanan *mobile banking* tersebut disebut sebagai pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini bila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang akhirnya dapat merugikan nasabah dan/atau bank.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Penyelesaian pengaduan nasabah bila tidak segera ditindak lanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap

---

<sup>2</sup><http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perindungan/Contents/Default.aspx>  
(diakses pada tanggal 6 oktober 2017 pukul 20:28)

lembaga perbankan. Mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah menjadi hal yang penting untuk dapat mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai.

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Pada tahun 2016 BRI banyak mendapatkan penghargaan baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu penghargaannya yakni penghargaan atas pencapaian kinerja pada tahun 2015 dalam penanganan masalah nasabah.<sup>3</sup> Setiap tahun angka penggunaan *mobile banking* BRI naik 10 % dan perusahaan selalu memikirkan bagaimana cara mempertahankan dan meningkatkan jumlah penggunaan layanan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING DI BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SEMPUSARI JEMBER”.

---

<sup>3</sup> Laporan Tahunan BRI 2017. Hal. 6

## B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *mobile banking* ?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan *mobile banking* di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari Jember ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari Jember terhadap nasabah pengguna *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan *mobile banking* di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari Jember.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari terciptanya tujuan.<sup>4</sup> Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah :

---

<sup>4</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2014), 283.

## 1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

## 2. Praktis

### a. Bagi penulis

- 1) Sebagai suatu pembelajaran untuk menganalisis dan menambah wawasan dalam menuangkan ide dalam suatu penelitian ilmiah.
- 2) Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan nasabah perbankan.
- 3) Meningkatkan dan memperluas serta mengembangkan pemahaman keilmuan peneliti secara keseluruhan.

### b. Bagi Akademisi

- 1) Menjadi salah satu referensi untuk pengembangan keilmuan
- 2) Menjadi motivasi dan inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya

### c. Bagi instansi bank

Dari penelitian ini nantinya dapat memberikan suatu masukan yang bisa membangun, juga sebagai bahan evaluasi kinerja bank agar menjadi lebih baik lagi.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk memahami tentang bagaimana perlindungan nasabah *mobile banking* oleh lembaga perbankan.

**E. Definisi Istilah**

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>5</sup>
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>6</sup>
3. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>7</sup>
4. 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 dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>8</sup>
5. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>9</sup>
6. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Messsage Service*).<sup>10</sup>

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

<sup>6</sup> Ibid., Pasal 1 angka 2.

<sup>7</sup> Ibid., pasal 1 angka 16.

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>9</sup> Ibid., Pasal 1 angka 1.

## F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disampaikan dalam beberapa bagian dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

Bab I : Menguraikan pendahuluan, yang memuat latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

Bab II : Merupakan survei literatur, yang menelusuri teori yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu juga diidentifikasi studi empiris yang telah dilakukan sebelumnya mengenai topik yang sama.

Bab III : Membahas metodologi penelitian mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Membahas hasil penelitian dari data dan kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil pengolahan data.

Bab V : Membahas kesimpulan penelitian dan implikasi kebijakan berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian.

IAIN JEMBER

---

<sup>10</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 71.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.<sup>11</sup>

Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai perlindungan nasabah *mobile banking* ini, antara lain :

1. Ajeng Kumalasari (2014) “PERLINDUNGAN HUKUM DATA NASABAH DALAM INTERNET BANKING”.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Bentuk perlindungan terhadap data nasabah dalam internet banking di Indonesia terdapat beberapa macam peraturan yang telah mengatur tentang internet banking yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum lalu Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Teknologi

---

<sup>11</sup> Babun Suharto, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45.



Elektronik beserta Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan pada bagian perlindungan terhadap konsumen.

- b. Mekanisme yang dilakukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu mampu mengendalikan risiko yang sudah diatur dalam peraturan Bank Indonesia serta Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik.
  - c. Untuk mencegah agar tidak terjadi kejahatan dalam *internet banking* dengan mengupayakan konsumen agar selalu *update* terhadap pembaharuan data nasabah.<sup>12</sup>
2. Rildayanti Medita (2014) “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP KEAMANAN DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN INTERNET BANKING”.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Pertama, dari segi pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* pada dilakukan mulai tahap-tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk *internet banking* belum sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui pendekatan *self regulation* dan *government regulation*.  
Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan

<sup>12</sup>Ajeng Kumalasari, “Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014).

tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dari segi keamanan juga perlu untuk ditingkatkan terutama mulai dari sistem peralatannya dalam pengoperasian *website*, PIN, *User ID*, dan pencegahan terhadap virus. Sehingga diperlukan pengawasan yang lebih baik dalam hal tersebut. Kedua, dalam upaya hukum yang dilakukan, nasabah dapat melewati langkah-langkah yang ditempuh yaitu: nasabah dapat melakukan langkah pertama adalah melakukan pengaduan ke pihak bank dalam pelayanan pengaduan nasabah yang diatur pada PBI No.7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan dapat juga mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan yang diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan menggunakan upaya mediasi. Dalam hal ini upaya mediasi telah disediakan oleh pihak perbankan, yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 jo PBI NO.10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.<sup>13</sup>

3. Ida Ayu Wayan Meryawira Sendidevi (2015) “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN JASA LAYANAN PERBANKAN DAN SISTEM PEMBAYARAN MELALUI REKENING PONSEL CIMB NIAGA”.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

---

<sup>13</sup> Rildayanti Medita, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking” (Skripsi, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2014).

Hubungan hukum antara para pihak dalam penyelenggaraan rekening ponsel didasarkan pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan Rekening Ponsel secara khusus belum diatur dalam Peraturan Perundang-undangan untuk memberikan kepastian hukum rekening ponsel diselenggarakan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang telah ada dan peraturan internal Bank CIMB Niaga. Transparansi informasi produk, keamanan penggunaan serta upaya penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa adalah hal wajib yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan rekening ponsel karena merupakan hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>14</sup>

4. Imam Sugih Rahayu (2015) “MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa: Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Dimana tingginya atau meningkatnya Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) maka akan meningkatkan minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh negatif terhadap minat perilaku

<sup>14</sup> Ida Ayu Wayan Meryawira Sendidevi, “Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan Dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel Cimb Niaga”, (Jurnal luS, Vol III, Nomor 9, Desember 2015. 544-558).

menggunakan *Mobile Banking*. Tingginya Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan menurunkan minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Hal ini dikarenakan system perbankan yang digunakan untuk mengakses *Mobile Banking* sering mengalami *offline* atau *error system*, sehingga menimbulkan persepsi kekhawatiran dan kekecewaan dalam penggunaan. Oleh karena itu timbul keraguan nasabah dalam penggunaannya, sehingga semakin tingginya tingkat *offline* atau *error system* akan menurunkan minat nasabah. Persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Tingginya Persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) akan meningkatkan minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Informasi tentang *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Tingginya Informasi tentang *Mobile Banking* akan meningkatkan minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*.<sup>15</sup>

5. Nidia Putri Harry (2015), “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA FASILITAS INTERNET BANKING ATAS TERJADINYA CYBER CRIME”.

Dari penelitian ini di dapatkan kesimpulan bahwa :

- a. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah bank di *Business Banking Centre* Mandiri telah diberikan oleh bank melalui kebijakan internal yang dibuat oleh bank selaku penyelenggara sistem

<sup>15</sup> Imam Sugih Rahayu, “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”, (Skripsi, Universitas Bung Hatta, Yogyakarta, 2015).

elektronik, namun dalam pembentukan dan penyusunan kebijakan yang sepihak ini cenderung menguntungkan dan melindungi pembentuk dan penyusun sendiri yakni bank. Dalam hal ini tidak ditemukan adanya suatu peraturan khusus yang melindungi dan memberikan hak-hak khusus bagi nasabah, namun sehubungan dengan adanya *internet banking* masih merupakan transaksi elektronik maka Undang-undang yang mengatur dalam rangka memberikan perlindungan nasabah adalah Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi dasar hukum yang paling dekat karena berkaitan erat dengan dunia maya yang memberikan cela terjadinya kejahatan.

- b. Kendala yang ditemukan dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna fasilitas *internet banking* di *Business Banking Centre* Mandiri Padang adalah kemungkinan terjadinya penyalahgunaan atau kejahatan jasa layanan elektronik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, koneksi jaringan yang terkadang tidak stabil, sumber daya manusia yang kurang mendukung, kurang berperannya pihak-pihak yang terkait, tidak adanya Undang-undang

yang mengatur secara khusus mengenai kejahatan *cyber crime* dalam dunia perbankan khususnya bagi pengguna fasilitas *internet banking*.<sup>16</sup>

6. Dwi Ayu Astrini (2015), “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME”. Berdasarkan penelitian normatif ini disimpulkan bahwa;

- a. Sumber hukum formal mengenai bidang perbankan, adalah UUD 1945 (Pasal 1 ayat 3), Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 diubah menjadi undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi,
- b. Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna *internet banking*.
- c. Tiga (3) macam bentuk perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* yang diberikan oleh pihak bank, yaitu sebagai berikut, Dari segi keamanan teknologi, perlindungan dari segi hukum dan juga kebijakan privasi. Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai pihak penyelenggara layanan *internet banking*

---

<sup>16</sup> Nidia Putri Harry, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime “, (Skripsi, Universitas Bung Hatta, Padang, 2015).

membebaskan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan *internet banking*<sup>17</sup>

7. Wiryani (2015), “KARAKTERISTIK PENGGUNA MOBILE BANKING DI INDONESIA”. Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa:

- a. Penilaian pada faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* termasuk dalam kategori yang baik.
- b. Nasabah memiliki sikap yang baik pada jasa layanan *mobile banking*.
- c. Nasabah melakukan pengelolaan *mobile banking* dengan baik.

Hasil analisis perbedaan diketahui tidak terdapat perbedaan penilaian nasabah pada faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking* berdasarkan perbedaan jenis kelamin dan usia. Nasabah dengan pekerjaan wiraswasta dengan tingkat pendapatan dan pendidikan yang lebih tinggi memiliki penilaian yang lebih baik pada faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking*.<sup>18</sup>

8. Devita Sari (2016), “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN MOBILE BANKING”

Kesimpulan dari skripsi ini adalah:

- a. Perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan

<sup>17</sup>Dwi Ayu Astriani, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”, (Jurnal, Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015).

<sup>18</sup>Wiryani, “Karakteristik Pengguna Mobile Banking Di Indonesia”. (Skripsi, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 2015).



transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *repressif* dan *preventif*. Perlindungan *repressif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah/konsumen lainnya, mengingat kegiatan transaksi pada layanan *Mobile Banking* merupakan kegiatan yang terus dilakukan oleh nasabah karena kemudahannya dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan pada kemudian hari ada nasabah yang dirugikan lagi akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *mobile banking*.

- b. Bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada saldo nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali ke dalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memeberikan ganti rugi.

Maka bank telah melakukan kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- c. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan. Apabila nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada layanan *Mobile Banking* dalam penyelesaian sengketa memilih jalur di luar pengadilan (*non litigasi*) dengan mengajukan pengaduan terlebih dahulu, yaitu dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *Juncto* Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian sengketa secara berjenjang, dalam arti bahwa sengketa konsumen diusahakan melalui mediasi terlebih dahulu, apabila penyelesaian sengketa tersebut gagal, maka ditingkatkan menjadi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan seterusnya. Namun apabila masih gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui arbitrase yang menghasilkan putusan bersifat *final* dan *banding* kepada para pihak. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak ada upaya *banding* dan *kasasi*.<sup>19</sup>

9. Diana Nur Laili, 2016 (Institut Agama Islam Negeri Jember), "PENGARUH STANDAR LAYANAN DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH".

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0,015 dibawah 0,05, dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikan 0.004 dibawah 0.05. sedangkan untuk variabel standar layanan dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar 0.000 dibawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile*

---

<sup>19</sup> Devita Sari, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking" (Skripsi, UNEJ, Jember, 2016).

*banking* terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar 28,9%. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan :  $Y = 6.510 + 0.149x_1 + 0.214x_2 + \epsilon$ <sup>20</sup>

10. Ade Ellah Firdaus Kusumawardani (2017), “ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH di PT. BANK BNI SYARIAH KC JEMBER”. Hasil penelitiannya yaitu :

- a. Perlindungan pada saat sebelum transaksi meliputi penjelasan informasi mengenai pembiayaan murabahah.
- b. Perlindungan pada saat transaksi adalah perlindungan hal-hal yang berkaitan dengan penandatanganan akad pembiayaan murabahah antara pihak bank syariah dan nasabah.
- c. Perlindungan pada saat setelah transaksi meliputi perlindungan pada pembayaran angsuran nasabah, perlindungan jika nasabah mengalami risiko gagal bayar dalam angsuran, dan perlindungan setelah dinyatakan telah selesai atau lunas dengan menerbitkan surat keterangan lunas.<sup>21</sup>

IAIN JEMBER

<sup>20</sup>Diana Nur Laili, “Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi, IAIN, Jember, 2016).

<sup>21</sup>Ade Ellah Firdaus Kusumawardani. “Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah Di PT. Bank Bni Syariah Kc Jember”, (Skripsi, IAIN, Jember, 2017).

**TABEL 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Kajian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1)	Ajeng Kumalasari (2014)	PERLINDUNGAN HUKUM DATA NASABAH DALAM INTERNET BANKING	Meneliti tentang perlindungan konsumen perbankan dan dikaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen	Objek dalam penelitian adalah Internet Banking
2)	Rildayanti Medita (2014)	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP KEAMANAN DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN INTERNET BANKING	Membahas tentang perlindungan nasabah perbankan	Objek penelitian berbeda yaitu internet banking.
3)	Ida Ayu Wayan Meryawira Sendidevi (2015)	PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN JASA LAYANAN PERBANKAN DAN SISTEM PEMBAYARAN MELALUI REKENING PONSEL CIMB NIAGA	Meneliti tentang perlindungan konsumen perbankan & merupakan penelitian kualitatif	Variable yang digunakan adalah jasa layanan perbankan secara umum dan sistem pembayaran melalui rekening
4)	Imam Sugih Rahayu (2015)	MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA	Meneliti tentang mobile banking	Fokus penelitian yang di teliti adalah tentang minat nasabah pengguna layanan mobile banking serta

		TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)		jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif
5)	Nidia Putri Harry (2015)	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA FASILITAS INTERNET BANKING ATAS TERJADINYA CYBER CRIME	Meneliti tentang perlindungan nasabah dan jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif.	Fokus penelitiannya adalah perlindungan hukum terhadap nasabah yang dikaitkan dengan terjadinya <i>cyber crime</i> , serta metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis.
6)	Dwi Ayu Astrini (2015)	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME	Meneliti dan mengkaji tentang perlindungan nasabah perbankan.	Jenis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini hanya data sekunder, serta variable yang digunakan adalah <i>internet banking</i> , kemudian fokus penelitiannya dikaitkan dengan ancaman <i>cybercrime</i> .
7)	Wiryani (2015)	KARAKTERISTI K PENGGUNA	Meneliti tentang nasabah pengguna	Tujuan yang hendak dicapai

		MOBILE BANKING DI INDONESIA	mobile banking	dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi mobile banking, sikap dan pengelolaan mobile banking berdasarkan perbedaan karakteristik nasabah
8)	Devita Sari (2016)	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN MOBILE BANKING	Meneliti tentang perlindungan nasabah dalam transaksi layanan <i>mobile banking</i>	Lebih memihak pada nasabah sementara saya disini tidak memihak pada siapa-siapa
9)	Diana Nur Laili (2016)	PENGARUH STANDAR LAYANAN DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH	Membahas/meneliti tentang pengguna mobile banking	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif serta variabel yang diteliti adalah kepuasan nasabah.
10)	Ade Ellah Firdaus Kusumawardani (2017)	ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH di PT. BANK BNI SYARIAH KC JEMBER	Meneliti tentang perlindungan konsumen perbankan dan jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembiayaan murabahah

Sumber: Data Diolah

## B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif, bukan untuk diuji.

### 1. Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan dengan baik dalam rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:

Dalam Buku yang di tulis oleh Ahmad Miru<sup>22</sup> pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh yayasan lembaga konsumen Indonesia, yaitu:

---

<sup>22</sup>Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 19-21.



Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.

Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya UUPK, yang didalamnya di kemukakan pengertian konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam UUPK ini lebih luas dari pada pengertian konsumen pada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sebelumnya telah disebutkan, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan).

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>23</sup> Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat

---

<sup>23</sup> Pasal 1 angka(1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, di harapkan sebagai banteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>24</sup>

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dari kerugian atas penggunaan produk dan/atau jasa. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan jasa. Meskipun perlindungan ini diperuntukan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagaimanapun, untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai pelaku produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan memposisikannya mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.<sup>25</sup>

#### b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang diberlakukan sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip

<sup>24</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 1.

<sup>25</sup>Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-MALIKI Press, 2011), 1-2.

yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen di rumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa : Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen manaat hukum dan memperoleh keadilan

dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah keberadaan konsumen. Hampir semua orang yang telah menggunakan produk barang dan jasa yang beredar di masyarakat (pasar) dapat dikategorikan sebagai konsumen. Begitu besarnya jumlah konsumen yang menggantungkan kebutuhannya pada suatu produk yang beredar dimasyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan. Sebagai tindak lanjut, pemerintah telah memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah untuk mencapai mashlahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis. Pengertian mashlahat dalam kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan dan berkah. Keuntungan diperoleh apabila kegiatan usaha memberikan nilai tambah dari aspek ekonomi, sedangkan berkah diperoleh apabila ketika usaha dilakukan dengan niat ibadah sesuai prinsip-prinsip syariah. Karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kesadaran dari para pelaku usaha untuk selalu mengedepankan perbuatan yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dan peraturan lainnya yang berlaku secara yuridis formal.<sup>26</sup>

c. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah yang Menjadi Korban Kejahatan di Bidang Perbankan

- 1) Kebijakan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan di bidang perbankan

---

<sup>26</sup> Burhanudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, 3-6.

Perlindungan nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Untuk itulah masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus sebagai komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen/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 agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan nasabah.

Agenda tersebut antara lain: menyusun mekanisme pengaduan nasabah, berbentuk lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi produk dan melaksanakan edukasi produk-produk dan jasa bank kepada masyarakat luas. Dari beberapa program tersebut, pendirian obutsmen untuk konsumen perbankan merupakan suatu hal baru di Indonesia, karena saat ini dirasakan belum ada lembaga khusus yang menangani perselisihan antara bank dengan konsumen bank seperti halnya beberapa negara lain.

Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen dari pelayanan jasa perbankan, sudah semestinya jika mendapat perhatian khusus, dan tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, sehingga mati hidupnya dunia perbankan sangat bergantung pada masyarakat atau nasabah itu sendiri.

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan para nasabahnya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dengan nasabah telah dibekukan dengan sebuah perjanjian baku.

Pelayanan jasa perbankan lainnya yang juga perlu diperhatikan dalam rangka perlindungan konsumen meliputi: penerbitan kartu kredit, bank garansi, transfer uang, penyewaan *save deposit box* , dan pelayanan jasa lainnya. Dalam pelayanan jasa diatas, sering menimbulkan permasalahan bagi nasabah

apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan tindakan dari bank itu sendiri maupun tindakan dari pihak ketiga yang terkait.

Menyangkut usaha melindungi konsumen sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata semata sebagaimana diharapkan melalui sanksi dan mekanisme gugatan ganti kerugian. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum ketentuan pidana atau hukum administrasi Negara juga memuat ketentuan aturan yang dapat melindungi konsumen seperti mekanisme perjanjian dan pengawasan yang diperketat.

Perlindungan konsumen telah mendapat perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan yang mengatur untuk itu, yakni Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun demikian, masih tetap diperlukan suatu kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi dalam pengelolaan atau pengurusan bank sehingga nasabah bank mengalami kerugian.

Masalah tanggungjawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggungjawab pengurus terhadap perbuatannya menjadi dua bentuk yakni tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan.



Tanggung jawab pribadi ada apabila di pengurus masih sejalan dengan kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi bila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, maka bank terikat atas perbuatan pengurusnya terhadap pihak ketiga. Oleh karenanya bank bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan pengurusnya sesuai dengan teori perusahaan, yaitu yang membebankan tanggung jawab kepada perusahaan dengan dasar bahwa kerugian merupakan *cost business*-nya.

Namun jika kerugian diakibatkan oleh lembaga perbankan, terutama bank yang dilikuidasi, penderita kerugian jumlahnya sangat banyak sehingga mereka merupakan kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan dan tuntutan yang sama. Dalam rangka memperoleh kembali dan yang disimpannya juga dengan bungannya apabila memungkinkan, pada dasarnya nasabah merupakan pihak konkuren sebagai pihak yang mendapatkan perhatian pertama untuk dibayar dari harta hasil penjualan kekayaan bank yang bersangkutan sebagaimana ditentukan dalam pasal 17 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 1999 tentang Pencabutan Izin Usaha, Pembubaran, dan Likuiditas Bank.

Meskipun kedudukan nasabah diperhatikan dan berkedudukan sebagai pihak konkuren, perlindungan demikian masih belum total. Oleh karenanya dana nasabah tersebut perlu juga dijamin dengan asuransi deposito di Indonesia. Niat pemberlakuan asuransi deposito tersebut telah diupayakan oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 1998 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (persero) dibidang Penjaminan Kewajiban Bank.

Namun demikian, apabila nasabah tidak menerima keadaan yang menimpa dirinya karena bank tempat menyimpan dananya dicabut izin usahanya atau dilikuidasi, maka mereka berhak untuk menggugat ke pengadilan. Dalam hal gugatan untuk itu mereka sebaiknya mengadakan gugatan perdata secara *class action*, tetapi tidak tertutup kemungkinannya untuk menggugat secara perorangan.

Selain itu sesuai dengan ketentuan Pasal 46 ayat 1 Undang undang Nomor 8 tahun 1999, gugatan demikian juga dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah dan atau instansi terkait. Maksud *class action* ini adalah apabila dilakukan gugatan ke pengadilan akan tetapi cukuplah ada perwakilan yang membawa seluruh persoalannya ke pengadilan. Pada kasus ini seluruh kasus nasabah yang dianggap

sebagai satu kesatuan sesuai dengan proporsi masing-masing bagian nasabah.

Ketentuan pidana yang tercantum dalam KUHP, dapat pula dijadikan sandaran dalam rangka perlindungan nasabah. Ketentuan tersebut dilihat dalam pasal 263, 372, dan pasal 347 juga pasal-pasal lainnya, juga ketentuan pidana yang tersebar dalam perundang-undangan khusus perbankan maupun yang berkaitan dengan materi perbankan. Hal-hal yang bersangkutan dengan nasabah ini, diantaranya berupa kebenaran laporan dan data-data yang tidak benar dari suatu bank ke Bank Indonesia yang secara langsung telah dan dapat merugikan nasabah, perbuatan tersebut dapatlah dikenai dengan ketentuan **Pasal 263 KUHP jo Pasal 49 ayat (1) huruf e** Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Sedangkan menyangkut suatu perbuatan pengurus bank yang secara melawan hukum dengan seenaknya memakai uang nasabah guna kepentingan pribadi dan kelompok perusahaannya, perbuatan semacam itu dapat dikenai tuduhan penggelapan sesuai dengan pasal 372 atau pasal 374 KUHP.

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia diharapkan secara lebih

aktif lagi melakukan tugas, dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif dan baik merupakan langkah preventif dalam membendung atau setidaknya mengurangi kasus kerugian nasabah karena tindakan bank atau lembaga-lembaga yang melawan hukum.<sup>27</sup>

- 2) Kebijakan pertanggungjawaban hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan di bidang perbankan.

Penyalahgunaan computer dibidang perbankan dapat mengakibatkan masalah yang berkaitan dengan pembocoran rahasia, dan kecurangan bank. Oleh karena itu, rahasia bank seperti rahasia tentang keadaan keuangan nasabah merupakan hal yang sangat esensial dan perlu mendapat perlindungan hukum. Dalam Pasal 40 UU No. 7 Tahun 1992 ditentukan, bahwa :

- a) “Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43, dan Pasal 44”.
- b) “Ketentuan yang dimaksud sesuai ayat (1) berlaku pula bagi pihak yang terafiliasi”.

<sup>27</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank* (Yogyakarta: Nusa Media, 2012), 73-77.

Berkaitan dengan pasal-pasal selanjutnya ditentukan bahwa bank diperkenankan memberikan keterangan tentang keadaan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank dalam hal berikut:

- a) Dengan izin Menteri Keuangan untuk kepentingan perpajakan (Pasal 41).
- b) Dengan izin Menteri Keuangan untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana (Pasal 42).
- c) Oleh direksi bank yang bersangkutan dalam perkara perdata antara bank dengan nasabahnya (Pasal 43)
- d) Antar direksi bank dalam rangka tukar-menukar informasi antar bank yang diatur oleh Bank Indonesia (Pasal 44).

Berdasarkan penerapan teknologi computer dalam operasional kegiatan perbankan, data yang menyangkut rahasia bank tidak lagi terbatas dalam bentuk tertulis diatas kertas, namun juga banyak yang berbentuk elektronik yang tersimpan dalam berbagai media penyimpanan computer. Lalu lintas transmisi data tersebut banyak dilakukan dengan mengait-ngaitkan computer dengan sarana telekomunikasi modern. Oleh sebab itu, sering terjadi kasus pembocoran rahasia bank dengan sarana teknologi canggih misalnya dengan cara "*hecking*" dan lain sebagainya. Sesuai ketentuan lain yang sudah ada, terhadap pelakunya dapat diancam dengan ketentuan Pasal 47 UU No. 7 Tahun 1992, yang selengkapanya berbunyi sebagai berikut :

- a) Barang siapa tanpa membawa perintah tertulis dari menteri kepada bank sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 atau tanpa izin menteri sebagaimana dimaksud dalam pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, diancam dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan denda paling banyak Rp. 3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah).
- b) Anggota dewan komisaris, pegawai bank, atau pihak terafiliasi lainnya dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut pasal ), diancam dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Disamping itu, sistem otomatisasi, dalam rangka peningkatan fasilitas pelayanan dan kinerja didunia perbankan, telah membuka peluang untuk terjadinya kecurangan-kecurangan yang “aman” (sulit terdeteksi) oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Misalnya saja dengan teknik penyalahgunaan computer yang disebut dengan “*the Trojan house*” atau yang dalam literatur lain disebut dengan “salami”, yaitu dengan memanipulasi program computer agar secara otomatis mengurangi beberapa sen dari bunga setiap nasabah bank dan secara otomatis memasukkannya pada rekening pribadi atau seseorang (biasanya

nasabah mengalami kesulitan dalam menghitung uang, apalagi sampai ke hitungan sen). Selain itu juga perbuatan kejahatan ini dapat juga dengan melakukan penggelapan atau pengurangan dan nasabah yang ditabungkan dengan mentransfer dana tersebut ke rekening pribadi atau pada milik seseorang.

Maka terhadap pelakunya dapat diancam pidana berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) huruf c UU No. 7 1992 jo UU No.10 Tahun 1998. Cara lain yang potensial terjadi adalah dengan cara pemalsuan data computer (*data didding*) misalnya dengan menambah suatu catatan transaksi fiktif dalam pembukuan bank, maka terhadap pelakunya dapat diancam berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) huruf a UU No. 7 Tahun 1992 jo UU No. 10 Tahun 1998. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan dikutip secara lengkap isi dari pasal 49 ayat (1) UU No. 7 Tahun 1992 jo UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan:

“Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja:

- a) Membuat atau menyebabkan adanya pencatatan palsu dalam pembukuan atau dalam laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaham laporan transaksi atau rekening suatu bank,
- b) Menghubungkan atau tidak memasukkan atau menyebabkan tidak dilakukannya pencatatan dalam pembukuan atau dalam

laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank,

- c) Mengubah, menyalurkan, menyembunyikan, menghapus atau menghilangkan adanya suatu pencatatan dalam pembukuan atau dalam laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank, atau dengan sengaja mengubah, mengaburkan

d. Mekanisme perlindungan nasabah

Beberapa mekanisme yang digunakan dalam rangka perlindungan nasabah bank adalah sebagai berikut :

- 1) Pembuatan peraturan baru
- 2) Pelaksanaan peraturan yang ada
- 3) Perlindungan nasabah deposan lewat lembaga asuransi deposito
- 4) Memperketat perizinan bank
- 5) Memperketat pengaturan dibidang kegiatan bank
- 6) Memperketat pengawasan bank<sup>28</sup>

e. Penyelesaian sengketa konsumen

Permasalahan yang timbul akibat perdagangan barang dan/atau jasa perlu mendapatkan perhatian serius, sebab berkaitan dengan apa yang disebut konsumen. Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi sering merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang

<sup>28</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern* (PT. Citra Aditya Bankti, 1999), 106-108.



tidak memenuhi kewajibannya. Karena itu setiap konsumen yang nyata-nyata dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa. Seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.<sup>29</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi (*iwadh*) sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialami.<sup>30</sup>

Penyelesaian sengketa alternatif dapat digolongkan menjadi 4 (empat) macam, yaitu :

1) Penyelesaian sengketa antara para pihak

---

<sup>29</sup> Mahesa, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, 65-66.

<sup>30</sup> Burhanuddin S, *fiqh Muamalah: Dasar-dasar Transaksi dalam Ekonomi dan Bisnis* (yogyakarta: Ijtihad Ilmu, 2010), 214.

Sengketa atau berbeda pendapat dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada etika baik dengan mengesampingkan secara litigasi di Pengadilan Negeri dan tanpa melibatkan pihak lain sebagai mediator, tetapi diselesaikan secara Non-Litigasi oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian ini diselesaikan dengan cara pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Jika dalam waktu 14 hari upaya penyelesaian sengketa belum dapat diselesaikan maka dapat memanfaatkan bantuan seorang atau lebih para ahli atau mediator.

- 2) Penyelesaian sengketa melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator

Dalam hal sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada etika baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri, setelah diupayakan diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak tetapi ternyata dalam waktu paling lama 14 hari sebagaimana telah dapat ditentukan tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.

Apabila dalam waktu 14 hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, maka upaya pada tahap berikutnya para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator berdasarkan penunjukan dari lembaga arbitrase tersebut,

- 3) Penyelesaian sengketa dengan penunjukan seorang mediator oleh lembaga arbitrase

Usaha penyelesaian sengketa dengan penunjukan seorang mediator oleh lembaga arbitrase harus tercapai kesepakatan dalam waktu paling lama 30 hari dengan bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait. Jika penyelesaian sengketa sampai batas waktu 30 hari belum memperoleh kata sepakat penyelesaian sengketa, upaya berikutnya adalah para pihak sepakat untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase Ad-Hoc.

- 4) Penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad-hoc

Apabila usaha perdamaian sebagaimana diuraikan dalam diktum 1, diktum 2, dan diktum 3 atau sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) sampai dengan ayat (6) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak dapat dicapai, para pihak berdasarkan

kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad-hoc.

Terdapat beberapa macam penyelesaian sengketa, yaitu :

- a) Arbitrase
- b) Negoisasi
- c) Mediasi
- d) Konsiliasi

## 2. Mobile Banking

### a. Pengertian Mobile Banking

Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau dikenal luas sebagai *e-Banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan menggunakan *e-Banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Mengingat saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di manapun dan kapanpun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet dan telepon genggam. Sebagai contoh, transfer dana antarrekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, atau pengecekan mutasi dan saldo rekening sudah dapat dilakukan tanpa harus bersusah payah menuju bank. Agar dapat menggunakan fasilitas *e-Banking* maka nasabah

harus memiliki rekening tabungan atau giro, yang meliputi *internet banking, mobile banking, phone banking, dan SMS banking*.<sup>31</sup>

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

b. Transaksi Layanan Mobile Banking

Beberapa jenis transaksi layanan *mobile banking*, antara lain:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo
- 3) Mutasi rekening
- 4) Informasi nilai tukar
- 5) Pembayaran (PLN, TELKOM, Kartu kredit, telepon seluler, tiket, pendidikan, TV berbayar, PDAM, Asuransim dan Pegadaian).
- 6) Isi ulang (Pulsa, PLN, Kartu belanja,dll)
- 7) Pelayanan Nasabah (Ganti PIN, *enable* kartu ATM, *disable* kartu ATM)

Hal-hal yang harus diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* adalah sebagai berikut :

- 1) Wajib mengamankan PIN *mobile banking*
- 2) Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui orang lain, segera melakukan penggantian PIN

---

<sup>31</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, 69.

- 3) Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri/ dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahukan bank terdekat atau segera menelpon Call Center bank tersebut.<sup>32</sup>

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Faktor-faktor yang meliputi *mobile banking*, yaitu :

- 1) Mudah, dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi perbankan dengan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam *mobile banking* sehingga tidak perlu pergi ke bank, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam kemudahan bertransaksi.
- 2) Cepat, (*speed*) dapat mempercepat nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih cepat sehingga tidak memakan waktu lebih lama dan mengantri di bank, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kecepatan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi perbankan.
- 3) Aman, (*security*) dapat menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah merasa puas atas jaminan keamanan menggunakan fasilitas *mobile banking*.

---

<sup>32</sup> Ibit., 71.

c. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*<sup>33</sup>

Transaksi *mibile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel nasabah saja. Jasa *mobile banking* memiliki produk seperti *sms-banking*, *mobile phone*, dan lain sebagainya.

1) Kelebihan *mobile banking* :

a) Bagi nasabah

- (1) *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik.
- (2) Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya juga dapat menghemat waktu
- (3) Nasabah mengakses bank dan jasanya bisa kapanpun dan dimanapun
- (4) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otorisasinya dan dapat memblokir kartu ATM.

b) Bagi bank

- (1) Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added service* kepada nasabahnya
- (2) Waktu pengurusan nasabahnya dapat berkurang

<sup>33</sup>Yandi Wibowo, "Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking dengan Menggunakan Respesifikasi Model DeLone & McLean" (Jurnal, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2011), 13.

2) Kekurangan *mobile banking* :

Kekurangan *mobile banking* biasanya terletak pada kecepatan data saat akan melakukan transaksi yang terbilang cukup lambat serta keamanannya yang kurang dapat diandalkan masih sangat rentan dengan kejahatan-kejahatan elektronik.





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Menurut Norman K. Denzim, Profesor Sosiologi *University of illionis* dan Yvonna S. Lincoln, Profesor *Higher Education Texas A & M University* bahwa penelitian kualitatif merupakan fokus perhatian dengan beragam metode, yang mencakup pendekatan interpretatif dan naturalistik terhadap subjek kajiannya.<sup>34</sup>

Dengan demikian, penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah.<sup>35</sup>

Dikatakan diskriptif karena berupa kata-kata dan gambar. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.<sup>36</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Unit Sumbersari yang berlokasi di Jl. Hayam Wuruk Pertokoan Warna-Warni No. 2-3 Jember.

---

<sup>34</sup>Hamid Patilima, *Metode Penelitian kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 3.

<sup>35</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 25.

<sup>36</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 11.

Alasan mengambil objek penelitian BRI di karenakan bank tersebut pernah mendapatkan penghargaan tentang penanganan masalah nasabah.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak ada sampel. Dalam penelitian kualitatif yang dikenal adalah subjek, informan atau responden. Informan atau responden dalam penelitian kualitatif tidak berfungsi mewakili populasi, tetapi mewakili informasi.<sup>37</sup>

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi. Tetapi oleh Spradley dinamakan *Social Situation* (situasi sosial). Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan wawancara dan observasi kepada orang-orang yang dipandang tau tentang situasi sosial tersebut.

Penentuan sumberdata orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.<sup>38</sup> Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari (Didik Rusdiyanto)
2. Supervisor (Dinar Yulia Maharani)
3. Customer Service (Dessy)

### D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi penentuan metode pengumpulan data. Banyak masalah yang telah dirumuskan

---

<sup>37</sup> Rulam Ahmadi, *metode penelitian kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2016), 83.

<sup>38</sup> Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2016), 216.

tidak dapat dipecahkan dengan baik, karena metode untuk memperoleh data yang diperlukan tidak dapat menghasilkan data seperti yang diinginkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian apapun, termasuk penelitian kualitatif dan digunakan untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana tujuan penelitian.<sup>39</sup>

Menurut Hamid Patilima, observasi disebut juga dengan metode pengamatan yang merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal terkait atau sangat relevan dengan data yang dibutuhkan.<sup>40</sup>

Tujuan observasi harus jelas artinya dapat memusatkan perhatian kepada apa yang harus diamati, siapa yang harus diamati, dan keterangan apa yang harus dikumpulkan.

Dengan metode observasi ini bertujuan untuk memperoleh data sebagai berikut:

- a. Letak geografis
- b. Kondisi Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari

---

<sup>39</sup> Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 161.

<sup>40</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, 63.

## 2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah salah satu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan alat yang ampuh untuk mengungkapkan kenyataan hidup, apa yang dipikirkan atau dirasakan orang tentang berbagai aspek kehidupan. Melalui tanya jawab kita dapat memasuki alam pikiran orang lain, sehingga kita memperoleh gambaran tentang dunia mereka.<sup>41</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara yang terstruktur, dimana teknik wawancara yang digunakan semata-mata mengulas tentang bagaimana bentuk perlindungan nasabah *mobile banking* di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari.

Subyek yang dituju untuk memberikan informasi dalam wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur ini, yaitu : Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari, *Supervisor* dan *Customer Service*.

## 3. Dokumentasi

Pengertian dokumentasi disini adalah mengacu pada material (bahan) seperti fotografi, video, film, memo, surat, rekaman kasus klinis, dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai informasi suplemen sebagai bagian dari kajian kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara. Dapat ditambahkan pula, seperti usulan, kode etik, buku tahunan, selebaran berita atau karya-karya monumental seseorang.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 113-114.

<sup>42</sup> Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 179.

Mc Millan dan Schumacher menjelaskan bahwa dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian dan dokumen-dokumen. Dokumen kantor termasuk lembaran internal, komunikasi bagi publik yang beragam, file siswa dan pegawai, deskripsi program dan data statistik pengajaran.<sup>43</sup>

Jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis dokumen resmi. Dokumen resmi ini mencakup hal-hal seperti memo-memo, notula rapat, laporan berkala, dokumen kebijakan, proposal-proposal, kode etik, kumpulan dokumen penting, catatan-catatan para siswa, dan semacamnya. Adapun data yang dapat menunjang dalam penelitian ini adalah:

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI)
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)
- c. Sumber lainnya yang dapat dijadikan bahan penelitian seperti, artikel, koran, majalah, jurnal dan penelitian terdahulu.

#### **E. Analisis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data ini dilakukan sejak awal peneliti terjun kelapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).<sup>44</sup> Dimulai dengan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam

---

<sup>43</sup> Djam'an, *Penelitian Kualitatif*, 146-147.

<sup>44</sup> Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, 229.

unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis interaktif Miles & Huberman ini melihat bahwa dalam analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu di antara lain;

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebaga kuantifikasi data.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dianggap asing, tidak kenal, memiliki pola, justru itulah yang harus jadi perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.<sup>45</sup>

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga member kemungkinan akan adanya penarikan

---

<sup>45</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 101.

kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

## F. Keabsahan Data

Peningkatan kepercayaan penelitian kualitatif dilakukan cara-cara /teknik memperoleh kepercayaan dari kriteria kredibilitas, reliabilitas, dan objektivitas. Cara meningkatkan kepercayaan penelitian ini adalah dengan Triangulasi Sumber, yaitu dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Kemudian, mengeksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber tersebut.<sup>46</sup>

Menguji kredibilitas data tentang perlindungan konsumen *mobile banking*, maka pengumpulan data dan pengujiannya dilakukan ke Pimpinan Bank, *Supervisor*, dan *Customer Service*. Data dari ketiga sumber tersebut akan dideskripsikan dan dikategorisasikan mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan ketiga sumber data tersebut.

---

<sup>46</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*, 170.

## G. Tahapan-tahapan Penelitian

*Pertama, pre-research.* Pada tahap ini peneliti melakukan observasi (pengamatan) pendahuluan di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari terkait prosedur penelitian sebagai awal penyusunan proposal.

*Kedua,* menyusun rancangan penelitian sebagai perencanaan dan perlengkapan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Selanjutnya peneliti memberikan suran izin penelitian pada instansi terkait yaitu Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari mengenai judul peneliti yaitu “Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari Jember”.

*Ketiga,* tahap ini merupakan tahap terakhir, yaitu penulisan laporan hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul dengan melakukan beberapa tahapan.





## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia**

Perjalanan bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bank atau Perseroan dimulai pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wiraatmadja yang awalnya mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sederhana. Sepanjang sejarah, berbagai nama telah melekat pada BRI, mulai dari De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank der Indlansche Hoofden, Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen, Syomin Ginko, sampai akhirnya resmi ditetapkan menjadi Bank Rakyat Indonesia sejak 18 Desember 1968 berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968.

ada tahun 1992, Bank Rakyat Indonesia berubah status hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan mencatat sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia pada 10 November 2003, dengan kode saham BBRI. Pada tahun 2007, BRI mengambil langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian di konversi menjadi PT Bank BRI Syari'ah. Unit Usaha Syari'ah milik BRI kemudian dipisahkan dari BRI dan digabungkan kedalam PT Bank BRI Syari'ah pada 1 Januari 2009.

Sejak awal berdiri, BRI konsisten fokus pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta menjadi pelopor *microfinance* di Indonesia. Komitmen ini tetap dijaga sampai saat ini dan dengan dukungan pengalaman memberikan layanan perbankan terutama disegmen UMKM. BRI mampu mencatat prestasi sebagai bank dengan laba terbesar selama 11 tahun berturut-turut. Keberhasilan ini adalah buah kerja keras seluruh insan BRI yang tak pernah henti berinovasi dan terus mengembangkan produk dan layanan perbankan bagi semua segmen bisnis.

Dengan berinovasi, BRI mampu merespon setiap perkembangan yang terjadi di masyarakat dan dunia bisnis. Salah satunya adalah perkembangan teknologi. BRI menjadi yang pertama dalam menyediakan layanan *self-service banking* di Indonesia melalui *BRI Hybrid Banking* pada tahun 2013.<sup>47</sup>

## 2. Visi dan Misi PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### Visi

Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### Misi

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

---

<sup>47</sup> [www.ir-bri.com>downloads>publication](http://www.ir-bri.com/downloads/publication) (26 Juni 2018).

- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko yang efektif serta praktek *Good Corporate Governance* yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)<sup>48</sup>

### 3. Lokasi Bank BRI Unit Sempusari

BRI Unit Sempusari berlokasi di Jl. Hayam Wuruk Pertokoan Warna-Warni No 2-3, Mangli, Kaliwates, Jember, lokasinya sangat strategis karena berada di pinggir jalan raya Jember sehingga mudah dijangkau oleh nasabah sekitar.<sup>49</sup>

### 4. Produk dan Jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

#### a. Produk Simpanan

##### 1) Tabungan Britama

Tabungan BRI BritAma dilengkapi fasilitas *e-banking* yang akan memuahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun, serta fasilitas perlindungan asuransi kecelakaan dari *personal accident* cuma-cuma. Tabungan BRI BritAma memiliki berbagai jenis varian yaitu, BritAma Bisnis, BritAma Rencana, BritAmaX, serta BritAma Valas dengan pilihan mata uang USD, SGD, AUD, EUR, CNY, AED, HKD, GBP, JPY, dan SAR.

<sup>48</sup> BRI Unit Sempusari, *Dokumentasi*, 30 Juli 2018.

<sup>49</sup> BRI Unit Sempusari, *Dokumentasi*, 30 Juli 2018.

## 2) Tabungan BRI Junior & Junior Rencana

Tabungan BRI Junio diperuntukkan bagi anak-anak dengan tujuan untuk mendorong budaya menabung serta memperkenalkan produk dan layanan bank sejak dini. Tabungan BRI Junior dilengkapi dengan fasilitas *e-banking*, fitur perencanaan keuangan (Junior Rencana), asuransi kecelakaan diri bagi anak serta Kartu Debit desain khusus yang menarik.

- a) Tabunganku
- b) SimPel (Simpanan Pelajar)
- c) Tabungan Haji
- d) Deposito BRI (Rupiah dan Valas)
- e) Giro BRI (Rupiah dan Valas)

## 3) Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan produk tabungan BRI yang dirancang untuk masyarakat pedesaan, namun dilengkapi dengan fitur-fitur *modern* seperti kartu ATM yang dapat digunakan pada jaringan bank lain dalam negeri, serta didukung oleh layanan 24 jam dari *internet banking* dan *mobile banking*. Tersedia juga varian dari simpedes seperti Simpedes TKI, Simpedes Umum, Simpedes Impian dan Simpedes Kredit Pangan.

## b. Produk Pinjaman

### 1) Kredit Mikro

#### a) Kupedes

Kupedes merupakan kredit usaha dan kredit konsumtif untuk badan usaha mikro maupun perorangan yang memenuhi persyaratan, dengan plafon sampai dengan Rp. 20 juta.

#### b) KUR Mikro

KUR Mikro merupakan fasilitas pembiayaan bagi para pengusaha mikro pemula dengan plafon sampai dengan 25 juta rupiah.

### 2) Kredit Konsumer

#### a) Kredit kepemilikan rumah (KPR)

#### b) Kredit kendaraan bermotor (KKB)

#### c) Kartu kredit

### 3) BRIGuna

Kredit multi guna yang ditujukan kepada segmen berpenghasilan tetap. BRIGuna menyediakan 3 jenis produk pilihan. Yaitu, BRIGuna Karya, untuk karyawan aktif yang masih memiliki penghasilan tetap. Kemudian BRIGuna Umum, yaitu kredit yang diberikan sejak pegawai tetap hingga masa pensiun, sedangkan BRIGuna Purna, yaitu kredit yang diperuntukkan bagi pensiunan.

- 4) Kredit Ritel Komersial
  - a) Kredit Agunan Kas
  - b) Kredit Investasi (KI)
  - c) Kredit Modal Kerja (KMK)
  - d) KMK Ekspor
  - e) KMK Konstruksi
  - f) KMK Konstruksi BO-I
  - g) Kredit Waralaba
  - h) Kredit SPBU
  - i) Kredit Resi Gudang
  - j) Kredit Pemilikan Gudang
  - k) KMK Talangan SPBU
  - l) Kredit PPTKIS dan TKI
  - m) Kredit Pre-Financing
  - n) Kredit Post-Financing
  - o) Distributor Financing.
- 5) Kredit Program
  - a) Kredit Koperasi Primer untuk anggota (KPPA)
  - b) Resi Gudang (subsidi & komersial)
  - c) KUPS (Kredit Usaha Pembibitan sipil)
  - d) KUR Ritel BRI
  - e) KUR TKI BRI
  - f) KUR Tanaman Keras.

## 6) Kredit Menengah/Korporasi

- a) Kredit Modal Kerja (KMK)
- b) Kredit Modal Kerja Ekspor (KMK-E)
- c) Kredit Modal Kerja Impor (KMK-I)
- d) Kredit Modal Kerja Konstruksi (KMK-K)
- e) Kredit Investasi (KI)
- f) Kredit Sindikasi

## c. Jasa

## 1) Jasa Kelembagaan

- a) SIM (Surat Izin Mengemudi) – *online*
- b) MPN GII (Modul Penerimaan Negara Generasi II)
- c) E- Tax (*Electronic Tax*)
- d) *Hospital Online*
- e) SPP – *Online* Mahasiswa
- f) *Visa on Arrival* (VoA)
- g) Layanan terkait Nasabah Instansi Kerja Sama (NIK)
- h) Layanan terkait Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- i) Layanan terkait Sistem Pembendaharaan Anggaran Negara (SPAN)
- j) Kartu Identitas Multifungsi (KIM)
- k) KTA Elektronik
- l) *SIM Online*
- m) E-Samsat

- n) E-Tilang (*Tilang Online*)
- o) PDAM *Online*
- p) BPJS – TK *Service Point Office*

## 2) *Cash Management System*

Layanan CMS BRI memungkinkan nasabah korporasi melakukan monitoring dan transaksi keuangan perusahaan secara langsung melalui fasilitas *online*. Juga menyediakan fasilitas *national pooling, added value service* dari Giro BRI untuk nasabah grup korporasi, yang menyediakan saldo terkonsolidasi serta memungkinkan anggota grup melakukan *borrowing* berdasarkan saldo konsolidasi yang diperjanjikan, serta fasilitas *corporate virtual account* berupa layanan tambahan *corporate virtual account* yang memudahkan nasabah dalam melakukan identifikasi transaksi penerimaan dan pengeluaran secara terintegrasi dengan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*), serta berbagai layanan *cash management* lainnya.

## 3) Jasa Bisnis dan Keuangan

- a) Bank Garansi
- b) Bank Kliring
- c) *Bill Payment*
- d) Penerimaan Setoran
- e) Transaksi Online



f) Transfer LLG (Lalu Lintas Giro) dan RTGS (*Real Time Gross Settlement*).

4) *E-Banking*

- a) ATM BRI
- b) *Mobile Banking* BRI
- c) *Phone Banking* BRI
- d) *Internet Banking* BRI
- e) Kiok BRI
- f) Mini ATM BRI
- g) BRIZZI (*Electronic Money BRI*)
- h) MOCASH (*Mobile Cash BRI*)

5) Jasa Layanan Bisnis Internasional

- a) Layanan Impor
- b) Penerbitan *Letter of Credit* (LC)
- c) Penerbitan *Amandment LC*
- d) Fasilitas Kredit Impor
- e) Pre-Impor *Financing* (Penggunaan Jaminan Impor)
- f) Post-Impor *Financing* (KMK) & *Trust Receipt*
- g) Layanan Ekspor
- h) *Advising* LC
- i) *LC Confirmation*
- j) Jasa Penagihan Ekspor
- k) *Outward Documentary Collection*

- l) *Outward Clean Cpllection*
- m) *Pre-Shipment Financing (KMKE)*
- n) *Post-Shipment Financing*
- o) *Negoisasi Wesel Ekspor*
- p) *Diskonto Wesel Ekspor Berjangka*
- q) *Rediskonto Wesel Ekspor Berjangka*
- r) *Re Financing LC*
- s) *Risk Participation*
- t) *Banker Acceptance*
- u) *USD Local Settlement*
- v) *Guarantee (Standby LC)*
- w) *Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)*
- x) *Bill Purchase Financing*
- y) *Money Changer*
- 6) *Jasa Layanan Trasury*
  - a) *Transaksi Valuta Asing/Foreign Exchange*
  - b) *Transaksi Swap*
  - c) *Transaksi Forward*
  - d) *Jasa Wali Amanat*
  - e) *Jasa Agen Penjual Efek*
  - f) *Jasa Kustodian*
  - g) *Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI (DPLKBRI)*

#### 7) BRI Prioritas

Layanan *wealth management* dari BRI untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan kekayaan dan perencanaan keuangan dari nasabah terpilih BRI. Dengan Konsep *one stop financial solution* dalam mengelola keuangan nasabah yang didukung tenaga pemasar yang profesional dan tersertifikasi, layanan *wealth management* BRI menawarkan antara lain produk Reksa Dana, Obligasi Negara Ritel, Sukuk Ritel, *Saving Band Ritel*, Sukuk Tabungan, DPLK, dan produk-produk *Bancassurance*.

#### 8) BRIFast Remittance

BRIFast Remittance adalah layanan remittance BRI untuk melayani pengiriman uang ke luar negeri maupun penerimaan uang dari luar negeri ke Indonesia. Layanan remittance BRI meliputi remittance ke 144 *currency* di seluruh dunia, fitur *incoming remittance cash pick-up* (kiriman masuk tanpa rekening diambil tunai) yang dapat dicairkan di 10.000 unit kerja BRI serta 60.000 agen BRIlink BRI disekitar Indonesia secara *real time online*.<sup>50</sup>

### B. Analisis dan Penyajian Data

Setelah melakukan proses pengumpulan data di BRI Unit Sempusari, peneliti menganggap penelitian ini sangat penting dari tujuan yang diinginkan serta akan dapat menjawab beberapa permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini. Maka pengumpulan data tersebut perlu dilakukan

<sup>50</sup> Laporan Tahunan Manajemen BRI, 2017.

agar dapat memperoleh hasil dari penelitian yang telah dibutuhkan oleh peneliti. Oleh karena itu data-data yang telah diperoleh dari lapangan akan disajikan sesuai dengan topik dalam skripsi ini yaitu tentang “PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING DI BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER” .

Sesuai dengan Fokus masalah dalam skripsi ini, maka di peroleh data-data sebagai berikut:

### **1. Perlindungan Konsumen *Mobile Banking* di BRI Unit Sempusari Jember**

Pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Salah satu contoh pelaksanaan kegiatan perbankan secara tidak langsung yaitu dengan menggunakan layanan *mobile banking*. Di Bank BRI layanan *mobile banking* biasa disebut dengan M-BRI.

Dengan kemudahan yang disediakan tidak bisa dipungkiri akan terjadinya kesalahan yang bisa membuat salah satu pihak dirugikan., untuk mengatasi kerugian tersebut maka perbankan perlu adanya perencanaan.

Permasalahan-permasalahan yang biasa terjadi pada *mobile banking* di BRI Unit Sempusari seperti pengguna *mobile banking* salah memasukkan PIN sebanyak 3x maka akibatnya *mobile banking* akan terblokir dengan sendirinya. Dalam mengatasi permasalahan itu maka nasabah cukup ke bagian *Customer Service* dengan membawa buku tabungan dan handphone yang terdaftar *mobile banking* yang bermasalah. Nasabah juga

sering mengalami masalah pada jaringan internet yang kurang baik sehingga dalam menggunakan layanan *mobile banking* tidak maksimal, dalam permasalahan ini pihak bank hanya memberikan solusi agar nasabah bisa mengganti *Card internet* yang lebih baik sinyalnya.

Pihak bank juga menegaskan kepada nasabah untuk tetap menjaga kerahasiaan PIN nya, setelah terdaftar pihak bank mengajari bagaimana cara menggunakannya. Jika terjadi pembobolan pihak bank akan menganalisa apakah permasalahan terjadi karena kelalaian pihak bank ataukah dari pihak nasabah sendiri. Jika permasalahan dari bank, tanggung jawab atas kerugian nasabah akan ditanggung oleh bank. Tapi jika itu merupakan kelalaian dari nasabah sendiri misalkan nasabah memberi tahu PIN *mobile bankingnya* kepada orang lain, maka bukan termasuk tanggung jawab bank karena itu kelalaian dari nasabah sendiri. Jika ada pelaporan seperti itu maka pihak BRI akan segera memblokir fasilitas *mobile banking* yang dilaporkan nasabah.”

Deskripsi diatas disampaikan oleh Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan BRI Unit Sempusari.

“Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah pengguna *mobile banking* terletak di PIN, sering sekali ada nasabah pengguna *mobile banking* yang mengajukan pengaduan *mobile bankingnya* terblokir gara-gara salah memasukkan PIN sebanyak 3 kali. Ini penyelesaiannya cukup ke bagian *customer service* dengan membawa buku tabungan dan *handphone* yang pernah di daftarkan layanan *mobile banking* oleh nasabah”<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Didik, *Wawancara*, 16 juli 2018.

Pernyataan diatas diperkuat oleh Ibu Dinar Yulia Maharani selaku supervisor di BRI Unit Sempusari

“Keluhan-keluhan dari nasabah pengguna layanan *mobile banking* yang sering saya dengar yaitu masalah jaringan dan PIN. Jaringan dapat terganggu ketika nasabah ada di tempat-tempat terpencil yang memang disana sangat susah dijangkau oleh jaringan provider dan juga bisa jadi dari providernya sendiri sedang eror. Kalo PIN biasanya karena nasabah lupa sama PINnya, sehingga aplikasinya tidak bisa digunakan kembali. cara melindungi data atau informasi pribadi nasabah, cukup merahasiakan PIN saja, jangan di kasih tau sama siapa-siapa termasuk pegawai bank. Jika terjadi pembobolan nanti kita analisis dulu, apakah itu terjadi karena kelalaian kami ataukah dari pihak nasabah sendiri. Jika dari pihak kami maka kami akan tanggung jawab atas kerugian nasabah tersebut, tapi jika itu merupakan kelalaian dari nasabah sendiri misalkan si nasabah ngasih tau PIN *mobile banking*nya ke pacarnya kemudian si pacar yang ngutek-ngutek *mobile banking*nya maka bukan termasuk tanggung jawab kami karena itu kelalaian dari nasabah sendiri. Jika ada pelaporan seperti itu maka pihak BRI akan segera memblokir fasilitas *mobile banking* yang dilaporkan nasabah.”<sup>52</sup>

Pernyataan diatas ditambahkan oleh Mbak Dessy selaku *Customer Service* di Bank BRI Unit Sempusari,

“Biasanya nasabah itu mengeluh karena : 1) jaringan, kalo sudah masalah jaringan pihak perbankan sudah tidak bisa berbuat apa-apa karena itu merupakan masalah yang berada diluar jangkauan kami. Kami Cuma bisa ngasih saran untuk ganti jaringan GSM, yang asalnya pake telkomsel bisa ganti indosat. 2) Lupa PIN, kalo mau bertransaksi di *mobile banking* harus memasukkan PIN dulu, disitu terkadang para nasabah bingung antara PIN *mobile banking* sama password kartu ATM, jika salah memasukkan PIN sebanyak 3 kali maka secara otomatis PINnya akan terblokir dan mengakibatkan menu pada aplikasi *mobile banking* tidak dapat diakses oleh nasabah. Untuk perlindungan konsumennya ya kita tegaskan kepada nasabah untuk tetap menjaga kerahasiaan PIN nya, ketika nasabah akan mendaftar layanan *mobile banking*, saya kasih tau dulu kalo PINnya harus benar-benar dijaga. Setelah terdaftar saya ajari bagaimana cara mengplikasikannya dan jangan sampai PINnya ada yang tau karena akan berakibat sangat fatal.”<sup>53</sup>

<sup>52</sup> Dinar, *Wawancara*, 9 juli 2018.

<sup>53</sup> Dessy, *Wawancara*, 12 juli 2018.

Selain solusi dari permasalahan nasabah pengguna *mobile banking* diatas, bank BRI juga memberikan perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna *mobile banking*. Perlindungan konsumen *mobile banking* terbagi atas 2 bagian, yaitu perlindungan *preventif* dan perlindungan *represif*. Menurut Bapak Didik, di Bank BRI unit Sempusari perlindungan *preventif* dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah *mobile banking*. Di BRI Unit Sempusari perlindungan *preventif* ini dilakukan dengan cara menetapkan kebijakan-kebijakan yang harus di patuhi oleh nasabah pengguna *mobile banking*, dan dengan cara melakukan edukasi/pembinaan penggunaan *mobile banking* ketika nasabah melakukan pendaftaran *mobile banking*, selain itu juga ada pengawasan langsung dari pusat dengan SSL (*Secure Socket Layer*). SSL adalah teknologi pengamanan yang mengacak jalur antar computer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.

Sedangkan perlindungan *represif* ini perlindungan saat nasabah sudah mengalami kerugian atau bisa dikatakan penyelesaian terhadap masalah yang dapat melibatkan pihak lain (pengadilan) dan kemudian penawaran ganti rugi jika terbukti masalah tersebut diakibatkan oleh kelalaian pihak BRI. Deskripsi diatas disampaikan oleh Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan BRI Unit Sempusari.

“Perlindungan *preventif* disini dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah *mobile banking*, kalo yang *represif* lebih kepada penyelesaian sengketa. Nah, untuk mencegah terjadinya kerugian pada nasabah bisa dilakukan dengan cara membuat undang-undang atau peraturan, pembinaan dan juga pengawasan. Undang-undangnya tentang Perlindungan Konsumen terus kalo peraturannya ada yang dari Bank Indonesia, OJK, dan ada juga kebijakan dari Bank BRI sendiri. Pembinaan di terapkan

ketika nasabah akan mendaftar *mobile banking* yang di dampingi langsung oleh *customer service*. Sedangkan pengawasannya langsung dari kantor pusat dengan SSL (*Secure Socket Layer*). SSL itu teknologi pengamanan yang mengacak jalur antar computer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain. Terus ada lagi keamanan tambahan dengan menggunakan *time out session*, setelah beberapa menit tanpa aktifitas nasabah, maka otomatis nasabah akan keluar dari aplikasi.”<sup>54</sup>

Pernyataan diatas disampaikan oleh Ibu Dinar Yulia Maharani selaku *Supervisor* yaitu,

“Perlindungan nasabah pengguna layanan *mobile banking* ada perlindungan sebelum/saat penggunaan dan perlindungan setelah penggunaan. Perlindungan sebelum/saat penggunaan *mobile banking* yaitu perlindungan yang berbentuk pencegahan terjadinya kerugian yang bisa dialami nasabah dan juga ada perlindungan setelah penggunaan atau setelah terjadinya kerugian terhadap nasabah atau bisa dibilang penyelesaian masalah yang dapat melibatkan pihak lain kemudian ada proses pengembalian dana jika sudah terbukti bahwa itu kesalahan yang diakibatkan dari kelalaian pihak sini.”<sup>55</sup>

Pernyataan diatas disampaikan oleh Mbak Dessi selaku *Customer Service* yaitu,

“Disini perlindungan nasabah ada 2, pertama perlindungan *preventif*, dalam perlindungan ini nasabah diberi pengetahuan tentang *mobile banking*, seperti tata cara penggunaan, resiko penggunaan *mobile banking*, dan segala sesuatu yang ada sangkut pautnya sama *mobile banking*, juga kebebasan untuk mengajukan ketidakpuasannya atau mengeluhkan masalahnya. Dengan pengaduan nasabah tersebut pihak BRI dapat mencegah atau meminimalisir terjadinya kerugian yang akan atau bisa menimpa nasabah. Kedua, perlindungan *represif*, pada perlindungan ini lebih ditujukan pada penyelesaian sengketa yang akan sepenuhnya dibantu oleh pihak BRI jika sudah terjadi sesuatu terhadap nasabah.”<sup>56</sup>

<sup>54</sup> Didik, *Wawancara*, 16 Juli 2018.

<sup>55</sup> Dinar, *Wawancara*, 9 Juli 2018.

<sup>56</sup> Dessy, *Wawancara*, 12 Juli 2018.



### **Ketentuan Penggunaan m-BRI**

- a. Nasabah dapat menggunakan fasilitas m untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh BRI.
- b. Rekening yang dapat diakses melalui m-BRI adalah semua rekening yang terhubung dengan satu Kartu ATM BRI yang digunakan untuk registrasi *Mobile Banking* BRI.
- c. Perintah/instruksi yang diberikan oleh Nasabah melalui m-BRI hanya dapat dilakukan melalui nomor handphone Nasabah yang telah diregister di ATM BRI dan melakukan aktivasi pada handphone Nasabah.
- d. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara benar dan lengkap.
- e. Sebagai tanda persetujuan, Nasabah wajib menginput PIN m-BRI setiap melakukan instruksi transaksi.
- f. Setiap instruksi dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data BRI merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti instruksi dari Nasabah kepada BRI untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
- g. BRI menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor handphone dan PIN m-BRI dan untuk itu BRI tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor handphone dan PIN m-BRI atau menilai maupun

membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, dan oleh karena itu instruksi tersebut sah mengikat Nasabah dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.

- h. Segala transaksi yang telah diinstruksikan kepada BRI dan disetujui oleh Nasabah tidak dapat dibatalkan.
- i. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh BRI, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam inbox, sebagai bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh BRI dengan ketentuan:
  - Inbox message tidak penuh;
  - Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan GSM.
- j. BRI berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Nasabah di BRI tidak mencukupi.
- k. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. BRI tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
- l. Setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing, kurs yang berlaku adalah kurs TT yang ada di ATM BRI.

- m. Catatan, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain merupakan alat bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah yang terdapat pada BRI
- n. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara kedua belah pihak, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi BRI, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada BRI, dan semua alat atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas transaksi-transaksi perbankan melalui m-BRI, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
- o. Dengan melakukan transaksi melalui m-BRI, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima BRI akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.
- p. Limit transaksi transfer dan limit pembelian pulsa melalui fasilitas m-BRI merupakan limit gabungan dengan limit yang berlaku untuk fasilitas ATM BRI dan sarana perbankan elektronik lainnya. BRI atas pertimbangannya sendiri berhak setiap saat untuk mengubah besar limit untuk transaksi tersebut.
- q. Untuk setiap transaksi, berhasil atau tidak, GSM Provider akan mengenakan biaya.

### **PIN m-BRI dan Kewajiban Nasabah**

- a. PIN m-BRI hanya boleh digunakan oleh Nasabah.
- b. Nasabah wajib mengamankan PIN m-BRI dengan cara:
  - 1) Tidak memberitahukan PIN m-BRI kepada orang lain untuk mendapatkan hadiah atau tujuan lainnya termasuk kepada anggota keluarga atau sahabat.
  - 2) Tidak menuliskan PIN m-BRI pada meja, handphone, atau menyimpannya dalam bentuk tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui orang lain.
  - 3) Berhati-hati dalam menggunakan PIN m-BRI, agar tidak terlihat oleh orang lain.
  - 4) Tidak menggunakan nomor Handphone dan PIN m-BRI yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon, dan lain-lain.
- c. Segala penyalahgunaan PIN m-BRI merupakan tanggung jawab Nasabah. Nasabah dengan ini membebaskan BRI dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-BRI.
- d. Penyalahgunaan PIN pada fasilitas m-BRI mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
- e. Nasabah diberikan kebebasan untuk membuat PIN-nya sendiri pada saat registrasi di ATM BRI.

- f. Bilamana SIM Card GSM Nasabah hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan kepada kepala cabang BRI terdekat atau melaluia *call center* BRI dan Nasabah wajib menyerahkan surat asli laporan kehilangan dari kepolisian setempat (dalam kasus hilang/dicuri) dan surat pernyataan pemblokiran kepada BRI dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja BRI setelah pemberitahuan tersebut. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor handphone dan PIN m-BRI yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BRI menerima pemberitahuan tersebut merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah.

#### **Pemblokiran m-BRI**

- a. m-BRI akan diblokir jika Nasabah melakukan hal berikut:
- 1) Salah memasukkan PIN m-BRI sebanyak tiga kali berturut-turut.
  - 2) Mengajukan penggantian Kartu ATM BRI dan atau Kartu ATM BRI dilaporkan hilang.
  - 3) Melaporkan SIM Card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain.
- b. Apabila terjadi pemblokiran m-BRI, maka Nasabah harus menghubungi *call center* BRI dan melakukan registrasi m-BRI ulang di ATM BRI

#### **Force Majeure**

Nasabah akan membebaskan BRI dari segala tuntutan apapun, dalam hal BRI tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah baik

sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan BRI termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem, atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijaksanaan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan BRI.

### **Pengakhiran m-BRI**

a. m-BRI akan berakhir jika Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran layanan m-BRI kepada BRI, karena:

- 1) Nasabah mengakhiri penggunaan Kartu ATM BRI atau nomor handphone
- 2) Nasabah mengganti Kartu ATM BRI atau nomor handphone.

b. m-BRI akan berakhir jika:

- 1) Nasabah menutup semua rekening yang terhubung dengan kartu ATM BRI.
- 2) GSM Provider mengakhiri nomor handphone Nasabah.<sup>57</sup>

Ketentuan-ketentuan/kebijakan diatas didapat dari BRI Unit sempusari sebagai bukti dari kebijakan-kebijakan tertulis yang ditetapkan oleh BRI Pusat. Kebijakan tersebut biasanya ada di balik lembar formulir pendaftaran *mobile banking* BRI.

<sup>57</sup> BRI Unit Sempusari, *Dokumentasi*, 30 Juli 2018.

## 2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Mobile Banking

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Tertuang dalam POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, bahwa: Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen.<sup>58</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BRI Unit Sempusari Mekanisme penyelesaian sengketa diawali oleh adanya pengaduan masalah oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Nasabah dapat mengajukan keluhan atas kerugian transaksi maksimal 30 hari kalender dari tanggal transaksi, kemudian pihak BRI akan mencatat pengaduan nasabah tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Mbak Dessy selaku *Customer Service* di BRI Unit Sempusari bahwa :

“Penyelesaian sengketa dapat terjadi karena adanya sengketa kan ya, adanya sengketa bisa diketahui pihak BRI karena adanya pelaporan. Jadi, mekanisme penyelesaian sengketa diawali karena adanya pengaduan keluhan oleh nasabah. Pengaduan keluhan di BRI cukup mudah, nasabah dapat mengajukan keluhan secara tertulis dengan cara datang langsung ke BRI terdekat atau secara lisan melalui call center BRI maksimal 30 hari kalender, bisa juga dengan perwakilan nasabah dengan cara menyerahkan identitas nasabah dan surat kuasa. Kemudian saya akan mencatat pengaduan nasabah tersebut. Jika sesuatu yang diadukan nasabah tidak terlalu berat dapat saya selesaikan secara langsung, tapi kalo tidak bisa

<sup>58</sup> POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

saya selesaikan biasanya saya ulur dulu dan bilang ke nasabah kalo pengaduannya akan diselesaikan secepatnya. Jadi pemberian informasi tanggal penyelesaian bisa langsung diberitahukan ketika nasabah mengajukan pengaduan dan juga kadang saya informasikan lewat telepon”.<sup>59</sup>

Hal serupa juga dikatakannya oleh Ibu Dinar selaku *Supervisor* di BRI Unit Sempusari Jember

“Nasabah pengguna dapat mengajukan keluhan atas dispute transaksi maksimal 30 hari kalender dari tanggal transaksi. Dalam hal nasabah pengguna terlambat melaporkan maka bank hanya dapat membantu sebisanya. Ketika nasabah mengajukan keluhan secara tertulis nasabah harus membawa bukti-bukti transaksi dan bukti-bukti lainnya yang ada kaitannya dengan apa yang akan diadukan oleh nasabah. Kemudian dari pihak kami akan melakukan pemeriksaan atas pengaduan nasabah pengguna tersebut sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di sini.”<sup>60</sup>

Pernyataan dari kedua narasumber di atas dilengkapi oleh Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan BRI Unit Sempusari yang menyatakan bahwa :

“alur dari mekanisme penyelesaian sengketa itu nasabah *mobile banking* mengajukan pelaporan kepada pihak sini dengan membawa berkas-berkas yang berhubungan dengan hal yang dilaporkan, biasanya kalo ada nasabah yang mengajukan pelaporan akan di giring ke bagian CS dulu mbak, terus sama CS pasti ditanya keperluannya apa. Proses pelaporan tersebut selanjutnya akan dicatat sama CS untuk pelaporan ke selanjutnya ke OJK dan BI mbak, pencatatan memuat tentang data diri nasabah, tanggal pelaporan, petugas yang menangani, dan penjelasan singkat tentang hal yang dilaporkan. Pelaporan pengaduan nasabah dilakukan selama 3 bulan sekali ke OJK dan BI.”<sup>61</sup>

<sup>59</sup> Dessy, *Wawancara*, 12 Juli 2018.

<sup>60</sup> Dinar, *Wawancara*, 9 Juli 2018.

<sup>61</sup> Didik, *Wawancara*, 16 Juli 2018.



Hasil wawancara dari ketiga sumber di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa diawali dengan nasabah/perwakilan nasabah mengajukan pengaduan secara lisan atau tertulis ke BRI Unit Sempusari dengan membawa identitas, bukti-bukti transaksi, dan bukti-bukti lainnya yang berkaitannya dengan keluhan yang diajukan. Tahap kedua, BRI Unit Sempusari akan melakukan pencatatan terkait pengaduan nasabah sekurang-kurangnya memuat tentang, identitas nasabah, tanggal penerimaan pengaduan, pihak yang menangani dan deskripsi singkat tentang hal yang diadukan. Selanjutnya, BRI Unit Sempusari menyampaikan laporan pengaduan nasabah dengan periode waktu pelaporan adalah triwulanan ke OJK dan BI.

Tertuang dalam POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, bahwa :

Pasal 7

- (1) PUJK wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di setiap kantor PUJK.

Pasal 8

PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat

Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.<sup>62</sup>

Gambar 4.1  
Form Pengaduan Online oleh Bank Umum ke Bank Sentral

The screenshot shows the 'Formulir Pengaduan Perlindungan Konsumen' (Consumer Protection Complaint Form) on the Bank Indonesia website. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Nama Lengkap, No. KTP/SIM/Passport, Alamat, No. Telepon.
- Product/Service Information:** Produk/Jasa Sistem Pembayaran, Cek, Nama Penyelenggara/Panarbit, No. Produk/Rekening.
- Complaint Details:** Kategori Pengaduan (Pilih kategori), Isi Pengaduan/Kronologi.
- Verification:** A CAPTCHA image with the text 'L. 6 2 4 P'.
- Disclaimer:** \*Pernyataan Kefitnahan: 1. Surcharge (tambahan biaya transaksi kartu kredit/Debet), 2. Double Swipe, 3. Gasek Tunai, 4. Etika Pembayaran (lihat rollerball).

The left sidebar contains market data for Bank Indonesia, including exchange rates and inflation rates. The top navigation bar includes links for 'Tentang BI', 'Moneter', 'Stabilitas Sistem Keuangan', 'Ruang Media', 'Peraturan', 'Publikasi', and 'Statistik'.

Sumber : [www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/form-pengaduan](http://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/form-pengaduan)

Tertuang dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP yang menyatakan bahwa:

<sup>62</sup> POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

a. Prosedur tertulis penerimaan pengaduan yang diajukan secara lisan sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pengaduan lisan yang dilakukan tanpa tatap muka dengan pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan hanya dapat diajukan secara langsung oleh nasabah yang bersangkutan.
- 2) Pengaduan lisan yang dilakukan secara tatap muka dengan pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan dapat diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- 3) Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta informasi dari nasabah yang sekurang-kurangnya meliputi:
  - a) Nama nasabah;
  - b) Nomor rekening dan atau jenis transaksi keuangan;
  - c) Tanggal transaksi keuangan; dan
  - d) Permasalahan yang diadukan.

Dalam hal pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah, maka selain informasi di atas Bank juga meminta:

- a) Fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah; dan
- b) Surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan

kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.

4) Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan mencatat informasi yang diterima dari nasabah pada register penerimaan pengaduan.

5) Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan kepada nasabah:

- a) Nomor registrasi pengaduan;
- b) Nama dan nomor telepon pejabat dan atau petugas yang menerima pengaduan; dan
- c) Penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur yang akan ditempuh Bank dalam menyelesaikan pengaduan, termasuk didalamnya pemberitahuan bahwa pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

6) Dalam hal jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan lisan diperkirakan melebihi 2 (dua) hari kerja, maka pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis pada saat nasabah mengajukan pengaduan secara lisan.

b. Prosedur tertulis penerimaan pengaduan yang diajukan secara tertulis sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pengaduan dapat diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- 2) Pengaduan tertulis sekurang-kurangnya memuat:
  - a) Nama nasabah;
  - b) Nomor rekening dan atau jenis transaksi keuangan;
  - c) Tanggal transaksi keuangan; dan
  - d) Permasalahan yang diadukan.
- 3) Pengajuan pengaduan tertulis dilampiri dengan:
  - a) Fotokopi bukti identitas nasabah; dan
  - b) Fotokopi dokumen pendukung pengaduan yang antara lain dapat berupa:
    - Bukti setoran atau penarikan;
    - Bukti transfer;
    - Statement of Account; dan atau
    - Dokumen pendukung lainnya yang dimiliki dan atau dikuasai oleh nasabah.

Dalam hal pengaduan diajukan oleh Perwakilan nasabah, maka selain dokumen di atas Bank juga meminta:

- Fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah; dan
- Surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan

hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.<sup>63</sup>

Jika proses pengaduan oleh nasabah dan proses pencatatan oleh bank telah selesai, maka dilanjut dengan proses penyelesaian. BRI Unit Sempusari dapat menyelesaikan pengaduan secara langsung atau masih memerlukan jangka waktu sampai tahap penyelesaian selesai. Hal tersebut disampaikan oleh Mbak Dessy selaku *Customer Service* bahwa :

“Kemudian pengaduan dari nasabah *mobile banking* saya tindaklanjuti, kalo permasalahannya cuma soal terblokirnya pin bisa langsung diselesaikan tapi kalo masalah hilangnya saldo secara tiba-tiba itu masih membutuhkan waktu yang panjang untuk investigasi, biasanya maksimal waktu penyelesaian pengaduan 20 hari dari tanggal penerimaan pengaduan, tapi kalo sampai 20 hari belum selesai, bank bisa memperpanjang waktu penyelesaian dengan 20 hari kerja selanjutnya dan akan diberitahukan secara tertulis kepada nasabah”.<sup>64</sup>

Setara dengan penjelasan yang paparkan oleh Ibu Dinar Yulia Maharani selaku Supervisor bahwa :

“Pengaduan nasabah *mobile banking* bisa diselesaikan secara langsung sama CS, tapi kalo CSnya tidak bisa menyelesaikan maka yang akan turun tangan saya sendiri sama pak Didik. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung akan diinvestigasi lebih lanjut oleh kami dengan cara mengidentifikasi masalah, terus menganalisa kesesuaian antara laporan yang diberikan sama nasabah dengan history transaksi disini, betul tidak yang dilaporkan sama nasabah itu. Kemudian dilakukan investigasi lanjutan dan dicarikan solusi tentang pemecahan masalahnya. Setelah selesai nasabah akan dihubungi oleh pihak sini untuk datang ke bank guna pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis.”<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Deputi Gubernur, Surat Edaran BI No.7/24/DPNP tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

<sup>64</sup> Dessy, *Wawancara*, 12 Juli 2018.

<sup>65</sup> Dinar, *Wawancara*, 9 Juli 2018.

Kemudian pernyataan diatas di perkuat oleh Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan BRI Unit Sempusari

“Setelah pencatatan dilanjut dengan penyelesaian mbak, penyelesaian pengaduan bisa dilihat dari jenis pengaduannya, kalo mudah bisa langsung diselesaikan sama CSnya, tapi kalo kasus-kasus seperti pembobolan rekening akibat *mobile banking*, atau hilangnya uang karena perlakuan orang-orang yang tidak bertanggung jawab itu kan susah, jadi masih harus nunggu beberapa hari, maksimal 20 hari kerja, lewat dari itu belum selesai juga kami akan meminta perpanjangan waktu 20 hari lagi, lewat dari hari itu juga belum selesai maka pihak OJK yang akan turun tangan menangani masalah ini.”<sup>66</sup>

Hasil wawancara dari ketiga narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa setelah proses pencatatan selesai dilanjut dengan proses penyelesaian. Di BRI Unit Sempusari, penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan hari itu juga ketika nasabah mengajukan pengaduan dengan menginformasikan hasil pengaduan secara langsung. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan secara langsung maka pihak BRI akan menginformasikan tanggal penyelesaiannya kepada nasabah. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung membutuhkan investigasi lebih lanjut dengan cara mengidentifikasi masalah, menganalisa kesesuaian laporan dengan *history* transaksi, melakukan investigasi dan pemecahan masalah, kemudian pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan kepada nasabah.

Jika nasabah belum puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Sempusari, maka nasabah dapat melanjutkan sengketa ke jalur pengadilan atau melalui Lembaga Alternatif

---

<sup>66</sup> Didik, *Wawancara*, 16 Juli 2018.

Penyelesaian Sengketa (LAPS). Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dinar Yulia Maharani selaku *Supervisor* bahwa :

“Kalo nasabah belum puas sama hasil penyelesaian sengketa dari kami maka kami menginformasikan kepada nasabah bahwa nasabah dapat melanjutkan kasus tersebut ke jalur pengadilan ataupun LAPS. Kalo mau pake LAPS kerugian finansial yg dialami nasabah *mobile banking* harus < Rp. 500.000.000, sedangkan kalo melalui pengadilan kerugian finansial harus > Rp. 500.000.000.. Jalur LAPS bisa tempuh dengan mediasi perbankan, arbitrase dan konsiliasi. Tapi, yang sering di pake disini itu mediasi sama arbitrasinya, kalo yang konsiliasi itu jarang soalnya sudah dianggap sama seperti mediasi. Nah kemudian setelah proses penyelesaian sengketa selesai, tahapan terakhir yaitu pernyataan permohonan maaf oleh pihak BRI dan dilanjut dengan penawaran ganti rugi apabila sengketa tersebut terbukti kesalahan dari pihak kami.<sup>67</sup>

Pernyataan diatas ditambahkan oleh Bapak Didik mekanisme pengaduan nasabah di BRI Unit Sempusari yaitu:

“Penyelesaian sengketa bisa diselesaikan dengan melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan. Lembaga LAPS yang digunakan di BRI ada mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Jika penyelesaian sengketa sudah selesai kemudian dilanjut dengan proses pertanggungjawaban oleh BRI dengan cara ganti rugi.”<sup>68</sup>

Permasalahan yang timbul akibat *mobile banking* perlu mendapatkan perhatian yang serius, sebab berkaitan dengan konsumen/nasabah. Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi jika merasa dirugikan oleh pihak BRI Unit Sempusari dapat menggugatnya melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa. Di BRI Unit

<sup>67</sup> Dinar, *Wawancara*, 22 Mei 2019.

<sup>68</sup> Didik, *Wawancara*, 9 Juli 2018.



Sempusari mekanisme penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan batas kerugian finansial yang telah ditentukan oleh pihak BRI. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan biasanya dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Setelah proses penyelesaian sengketa selesai dilanjutkan dengan pernyataan permohonan maaf oleh BRI kepada nasabah yang merasa dirugikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Mengingat “pernyataan maaf” merupakan perbuatan kedua belah pihak antara Bank dan Konsumen maka tata cara pemberian “pernyataan maaf” dibuat berdasarkan kesepakatan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan antara Bank dan Konsumen maka (BRI akan membuat) “pernyataan maaf~ yang dilakukan secara tertulis.
- 2) Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: (Konsumen benar-benar dirugikan secara finansial). a) terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial; b) pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah BRI melakukan penelitian; c) adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima; d) adanya

kerugian material; e) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.<sup>69</sup>

### C. Pembahasan Temuan

Dari beberapa data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka hasil tersebut perlu untuk diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan diskusi dengan teori-teori yang ada dan relevan dengan topik penelitian ini. Untuk itu pembahasan ini akan disesuaikan dengan sub Fokus Masalah yang ada dalam skripsi ini, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Adapun perincian pembahasan ini sebagai berikut

#### 1. Perlindungan Konsumen *Mobile Banking* di BRI Unit Sempusari Jember

Perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna *mobile banking*. Perlindungan konsumen *mobile banking* di Bank BRI unit Sempusari di bagi menjadi dua yaitu perlindungan *preventif* dan *represif*. Perlindungan *preventif* dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah *mobile banking*. Di BRI Unit Sempusari perlindungan *preventif* ini dilakukan dengan cara menetapkan kebijakan-kebijakan yang harus di patuhi oleh nasabah pengguna *mobile banking*, dan dengan cara melakukan edukasi/pembinaan penggunaan *mobile banking* ketika nasabah melakukan pendaftaran *mobile banking*, selain itu juga ada pengawasan langsung dari pusat dengan SSL (*Secure Socket Layer*). SSL adalah

<sup>69</sup> BRI Unit Sempusari, *Dokumentasi*, 30 Juli 2018.

teknologi pengamanan yang mengacak jalur antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain. Sedangkan Perlindungan represif ini perlindungan saat nasabah sudah mengalami kerugian atau bisa dibilang penyelesaian masalah yang dapat melibatkan pihak lain. Hal ini sesuai dengan teori perlindungan konsumen menurut Philipus M. Hadjon, bahwa perlindungan konsumen ada 2 yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*.<sup>70</sup>

Perlindungan konsumen *mobile banking* juga ada di beberapa peraturan perundang-undangan, yang di dalamnya mengatur tentang perlindungan konsumen/nasabah, seperti Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Peraturan Bank Indonesia, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Meski di dalam Undang-undang dan peraturan-peraturan tersebut tidak secara langsung membahas tentang perlindungan nasabah *mobile banking*, tapi ada kaitannya yaitu tentang perlindungan nasabah secara umum.

Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan perlindungan konsumen tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API sendiri merupakan suatu

---

<sup>70</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, 30.

cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

BRI Unit Sempusari berdasarkan pada tanggung jawabnya dan amanatnya terus melakukan upaya peningkatan keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani permasalahan dan menyelesaikan berbagai macam keluhan dan pengaduan yang dilakukan oleh nasabah. Adapun BRI Unit Sempusari berupaya untuk menyelesaikan permasalahan dan keluhan secepatnya, BRI Unit Sempusari menghindari berlarut-larutnya penanganan komplain nasabah. Dan dibutuhkan ketetapan waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap unitnya dalam menyelesaikan setiap permasalahan. Pertanggung jawaban BRI Unit Sempusari apabila nasabah mengalami kerugian yaitu dengan cara mekanisme pengaduan nasabah, apabila terjadi kekeliruan dari pada pihak bank untuk selanjutnya pihak BRI Unit Sempusari memproses terlebih dahulu untuk dibuktikan guna pemberian ganti rugi terhadap nasabah.

## **2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Mobile Banking**

Dari beberapa wawancara yang telah peneliti lakukan dan dipaparkan diatas, peneliti mendapatkan temuan tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen *Mobile Banking* di BRI Unit Sempusari.

Permasalahan yang timbul akibat *mobile banking* perlu mendapatkan perhatian yang serius, sebab berkaitan dengan

konsumen/nasabah. Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi jika merasa dirugikan oleh pihak BRI Unit Sempusari dapat menggugatnya melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa. Di BRI Unit Sempusari mekanisme penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan.

Hal ini telah sesuai dengan teori Hukum Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan, dan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.<sup>71</sup>

Di BRI Unit Sempusari penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan dengan cara Arbitrase, Konsiliasi, dan Mediasi. Mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang berfungsi menghubungkan kedua belah pihak yang bersengketa, dimana dalam mediasi fungsi pihak ketiga dibatasi hanya sebagai penyambung lidah, sedangkan dalam konsiliasi pihak ketiga terlibat secara aktif dalam memberikan usulan solusi atas sengketa yang terjadi. Sedangkan arbitrase merupakan suatu bentuk pengadilan swasta, dengan arbiter sebagai hakim swasta yang memutuskan untuk kepentingan kedua belah pihak yang bersengketa saja.

---

<sup>71</sup> Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal 66.

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian

sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank. Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, Mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses LAPS dikarenakan biayanya lebih murah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data penelitian dan pembahasan tentang perlindungan konsumen *Mobile Banking* di BRI Unit Sempusari dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen *Mobile Banking* di bagi menjadi 2 yaitu *Preventif* dan *Represif*. Di BRI Unit sempusari perlindungan *preventif* yaitu dengan cara membuat kebijakan/peraturan yang harus dipatuhi oleh nasabah pengguna *mobile banking*, melakukan edukasi/pembinaan ketika nasabah mendaftar juga dengan SSL yang langsung diawasi oleh kantor pusat. Sedangkan, perlindungan *represif* dengan cara memberikan kebebasan kepada nasabah untuk mengajukan ketidakpuasannya terhadap BRI Unit Sempusari, kemudian ditindaklanjuti dengan penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi . Konsumen *mobile banking* juga telah dilindungi oleh Bank Indonesia dan OJK.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah *mobile banking* di BRI di Unit Sempusari dengan cara :
  - a. Nasabah/perwakilan nasabah *mobile banking* mengajukan pengaduan secara lisan atau tertulis kepada BRI Unit Sempusari
  - b. BRI Unit Sempusari mencatat pengaduan nasabah



- c. BRI Unit Sempusari dapat menyelesaikan pengaduan secara langsung. Namun apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan maka pihak BRI akan menginformasikan tanggal penyelesaiannya kepada nasabah.
- d. Apabila penanganan pengaduan nasabah belum menemukan kesepakatan antara pihak BRI dan nasabah, maka pihak BRI akan menginformasikan perihal penyelesaian sengketa di luar pengadilan (mediasi, arbitrase, konsiliasi) ataupun melalui pengadilan.
- e. Setelah proses penyelesaian sengketa selesai selanjutnya penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi.

## **B. Saran**

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

Berikut saran-saran yang hendak penulis ungkapkan:

1. Meningkatkan sosialisasi terhadap nasabah mengenai fitur dan risiko-risiko yang melekat pada *mobile banking*.
2. Meningkatkan kemampuan teknologi dan sumber daya manusia agar selalu bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan aman terhadap para nasabah *mobile banking*.
3. Mempertahankan prestasi dan kemampuan BRI dalam memberikan pelayanan penyelesaian masalah agar tetap menjadi bank yang terpercaya dan unggul dalam memenuhi setiap hak-hak nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Astrini, Dwi Ayu. 2015. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime”. Jurnal, *Lex Privatum*, Vol.III/No. 1
- Burhanuddin. 2011 . *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Fiqh Muamalah: Dasar-dasar Transaksi dalam Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ijtihad Ilmu.
- Deputi Gubernur, Surat Edarann BI No.7/24/DPNP tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.
- Fuady, Munir. 1999. *Hukum Perbankan Modern*. Jakarta: Citra Adytia Bakti.
- Harry, Nidia Putri. 2015. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya CyberCrime”. Padang: Universitas Bung Hatta.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kumalasari, Ajeng. 2014. “Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking”. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Kusuma, Mahesa Jati. 2012. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Kusumawardani, Ade Ellah Firdaus. 2017. “Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Pt. Bank Bni Syariah Kc jember”. Jember: Institut Agama Islam Negeri
- Laili, Diana Nur. 2016. “Pengaruh Standar Layanan Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”. Jember: Institut Agama Islam Negeri
- Laporan Tahunan Manajemen BRI. 2016.
- Medita, Rildayanti. 2014. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking”. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya .
- Miru, Ahmad & Sutarman Yudo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarrya.
- Nasution. 2011. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Patilima, Hamid. 2016. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan
- Rahayu, Imam Sugih. 2015. “Minat Nasabah Menggunakan Mobil Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”. *Jurnal*, Volume V, No.2.
- Sari, Devita. 2016. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking”. Jember: Universitas Negeri jember
- Satori, Djaman & Aan Komariah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alvabeta.
- Sendivedi, Ida Ayu Wayan Meryawira. 2015. “Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan Dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel Cimb Niaga”. *Jurnal LuS*, VoI III, Nomor 9.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Citra Adytia Bakti
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Suharto, Babun. dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Wibowo, Yandi. 2011. “Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking dengan Menggunakan Respesifikasi Model DeLone & McLean”. Surakarta: Universitas Sebelas Maret: 13
- Wiryani. 2015. “Karakteristik Pengguna Mobile Banking Di Indonesia”. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2943086/cerita-nasabah-bank-mandiri-yang-tabungannya-raib-rp-692-juta> (diakses pada tanggal 09 oktober 2017 pukul 15:43)

<http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/diindonesia/perindungan/Contents/Default.aspx> (diakses pada tanggal 6 oktober 2017 pukul 20:28)



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iffa Tiara Mega Shinta  
N I M : 083 143 278  
Prodi/Fakultas : Perbankan Syariah/Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE BANKING DI BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER" ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 25 Juni 2019  
Saya yang menyatakan,



Iffa Tiara Mega Shinta  
NIM. 083 143 278

## MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlindungan konsumen</li> <li>2. Mobile Banking</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian perlindungan konsumen</li> <li>b. Asas dan tujuan</li> <li>c. Perlindungan hukum</li> <li>d. Mekanisme Perlindungan nasabah</li> <li>e. Penyelesaian sengketa konsumen</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian <i>mobile banking</i></li> <li>b. Transaksi-transaksi layanan <i>mobile banking</i></li> <li>c. Kelebihan dan kekurangan layanan <i>mobile banking</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Primer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan BRI Unit Sempusari</li> <li>• Supervisor</li> <li>• Customer service</li> </ul> </li> <li>2. Data Sekunder <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumenter</li> <li>• Kepustakaan</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis penelitian deskriptif kualitatif</li> <li>2. Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>3. Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi data</li> <li>b. Penyajian data</li> <li>c. Penarikan kesimpulan</li> </ol> </li> <li>4. Keabsahan data : Triangulasi sumber</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna <i>mobile banking</i> ?</li> <li>2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan <i>mobile banking</i> ?</li> </ol>

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen *mobile banking* di Bank BRI Unit Sempusari ?
  - a. apa saja permasalahan yang sering di keluhkan oleh nasabah *mobile banking* ?
  - b. mengapa hal itu terjadi ?
  - c. siapakah yang melindungi nasabah *mobile banking* ?
  - d. bagaimana bentuk perlindungan nasabah *mobile banking*nya ?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah dalam transaksi keuangan *mobile banking* di Bank Rakyat Indonesia Unit Sempusari ?
  - a. bagaimana mekanisme pengaduan nasabah *mobile banking* ?
  - b. siapa saja yang dapat terlibat dalam sengketa *mobile banking* ?
  - c. bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak bank dengan nasabah *mobile banking* ?

IAIN JEMBER





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136  
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 756 /In.2017.a/PP.00.910/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan BRI Unit Sempusari Jember

di-

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Iffa Tiara Mega Shinta  
NIM : 083 143 278  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
No Telpon : 0822 3241 9185  
Dosen Pembimbing : Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I  
NIP : 19770914 200501 2 004  
Judul Penelitian : PERLINDUNGAN KONSUMEN MOBILE  
BANKING DI BRI UNIT SEMPUSARI JEMBER

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jember, 02 Juni 2018

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 19730830 199903 1 002



**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**  
**DI BRI UNIT SEMPUSARI**

No	Tanggal	Kegiatan
1	3 Juli 2018	Penyerahan Surat Ijin Penelitian
2	9 Juli 2018	Wawancara kepada Ibu Dinar Yulia Maharani selaku Supervisor
3	12 Juli 2018	Wawancara kepada Mbak Dessy selaku Customer Service
4	16 Juli 2018	Wawancara kepada Bapak Didik Rusdiyanto selaku Pimpinan BRI Unit Sempusari
5	30 Juli 2018	Meminta dokumentasi terkait <i>mobile banking</i> dan lokasi BRI Unit Sempusari
6	22 Mei 2019	Wawancara kepada Ibu Dinar Yulia Maharani selaku Supervisor
7	23 Mei 2019	Meminta surat keterangan selesai penelitian

Jember, 23 Mei 2019



Dinar Yulia Maharani  
SPV



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**  
**KANTOR CABANG JEMBER**  
**BRI UNIT SEMPUSARI**  
**Jl. Hayam Wuruk Pertokoan Warna-Warni No 2-3 Jember**  
**☎ (0331) 422527**

---

## **SURAT KETERANGAN**

Menerangkan bahwa Mahasiswa di bawah ini sudah melakukan penelitian di Bank BRI Unit Sempusari.

Nama Mahasiswa : IFFA TIARA MEGA SHINTA  
NIM : 083 143 278  
Semester : X (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
No Telpon : 082232419185  
Dosen Pembimbing : Maria Ulfa, M.E.I  
NIP : 19770914 200501 2 004  
Judul Penelitian : Perlindungan Konsumen Mobile Banking di BRI Unit Sempusari  
Jember

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 Mei 2019

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Unit Sempusari – 02

Dinar Yulia Maharani

SPV



Aplikasi *Mobile Banking* BRI







## BIODATA PENULIS



Nama : Iffa Tiara Mega Shinta

TTL : Probolinggo, 07 November 1997

Alamat : Dusun Mangga, Rt/Rw:01/01 Desa Sentulan, Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

No HP : 0822 3241 9185

Email : [MegaShinta2015@gmail.com](mailto:MegaShinta2015@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

1. 2002-2008 : SDN Sentulan
2. 2008-2011 : MTs. Walisongo II Gending Probolinggo
3. 2011-2014 : MA. Walisongo Gending Probolinggo

Riwayat Organisasi :

1. Bendahara OSIS MA. Walisongo
2. Anggota PMR MA. Walisongo
3. Anggota PRAMUKA IAIN Jember
4. Anggota FORSA IAIN Jember