

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
LAYANAN FASILITAS TRANSAKSI BANK (STUDI OBJEK KOTA
MAKASSAR)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh

Ahmad Kamil Al Fath

105251108620

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1445H/2024M**



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara **Ahmad Kamil Al-Fath**, NIM. 105 25 11086 20 yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Transaksi Bank Studi Objek Kota Makassar.”** telah diujikan pada hari Sabtu, 15 Rajab 1445 H/ 27 Januari 2024 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

15 Rajab 1445 H.
Makassar, -----
27 Januari 2024 M.

Dewan Penguji :

Ketua : Dr. Hasanuddin, SE.,Sy., ME. (.....)

Sekretaris : Hurriah Ali Hasan, ST., ME., Ph.D. (.....)

Anggota : Siti Walida Mustamin, S. Pd., M. Si. (.....)

Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H. (.....)

Pembimbing I : Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H. (.....)

Pembimbing II : Mega Mustika, SE.Sy., M.H. (.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,

Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.

NBM. 774 234



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Sabtu, 15 Rajab 1445 H/ 27 Januari 2024 M. Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Ahmad Kamil Al-Fath**

NIM : 105 25 11086 20

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Transaksi Bank Studi Objek Kota Makassar.**

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua,

Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.

NIDN. 0906077301

Sekretaris

Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., MA.

NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Dr. Hasanuddin, SE.,Sy., ME.

(.....)

2. Hurriah Ali Hasan, ST., ME., Ph.D.

(.....)

3. Siti Walida Mustamin, S. Pd., M. Si.

(.....)

4. Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H.

(.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,

Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.

NBM. 774 234

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Kamil Alfath
NIM : 105251108620
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Kelas : C

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun)
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 23 Syawal 1445 H
02 Mei 2024 M

Yang Membuat Pernyataan

Ahmad Kamil Alfath
NIM 105251108620

ABSTRAK

Ahmad Kamil Al-Fath. 105251108620. 2024. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Transaksi Bank di Kota Makassar. Dibimbing oleh Dosen Ulil Amri dan Dosen Mega Mustika.

Dengan perkembangan zaman yang semakin cepat dan kemajuan teknologi semakin canggih termasuk dalam jasa perbankan berupa adanya fasilitas *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Transaksi Bank

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi ke lokasi penelitian, sedangkan Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan tiga alur yaitu, Reduksi Data, Data *Display*, dan kesimpulan.

Adapun hasil penelitian Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Transaksi Bank yang berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan fasilitas transaksi adalah perlindungan hukum secara preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya perselisihan hukum antara pihak bank dengan nasabah berkaitan dengan kegagalan *system* pada saat menggunakan fasilitas Layanan Transaksi. Tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah merupakan bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti kerugian yang dinyatakan dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Fasilitas Transaksi Bank, Konsumen.

ABSTRACT

Ahmad Kamil Al-Fath. 105251108620. 2024. Legal Protection for Bank Customers Using Banking Transaction Facility Services in Makassar City. Supervised by Lecturer Ulil Amri and Lecturer Mega Mustika.

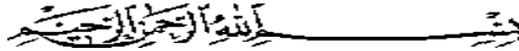
With the rapid development of the times and the advancement of technology, including in banking services in the form of internet banking facilities. This study aims to determine the Legal Protection for Bank Customers Using Banking Transaction Facility Services.

This type of research is qualitative research. With data collection techniques, researchers use observation methods, interviews, and documentation to the research location, while the analysis techniques in this study use three steps, namely, Data Reduction, Data Display, and conclusion.

The results of the study on Legal Protection for Bank Customers Using Banking Transaction Facility Services based on interview results with customers using transaction facility services are preventive legal protection is carried out to prevent legal disputes between the bank and customers related to system failure when using Transaction Service facilities. The bank's legal responsibility for customer losses is part of the bank's obligation to provide compensation as stated in article 7 of the Consumer Protection Act.

Keywords: Legal Protection, Bank Transaction Facilities, Consumers.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbilalamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas Ridhonya penelitian ini dapat diselesaikan. Salam dan Shalawat tercurahkan kepada Kekasih Allah, Nabiullah Muhammad SAW, para sahabat dan keluarganya serta ummat yang senantiasa istiqamah dijalannya.

Tiada jalan tanpa rintangan, tiada punca tanpa tanjakan, tiada kesuksesan tanpa perjuangan. Dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai juga dititik akhir penyelesaian studi di Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam, ucapan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada Orang tua Puan Rasmi dan Tuan Tashuri yang tercinta dengan penuh pengorbanan yang tulus ikhlasnya juga selalu mensupport dan memberikan motivasi tanpa henti walaupun jarak memisahkan, semoga Allah senantiasa memberikan perlindungan dan keberkahan di dunia dan di Akhirat Amin.

Selanjutnya ucapan terima kasih tak lupa peneliti sampaikan kepada seluruh yang terlibat serta dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

1. Prof.Dr.H.Ambo Asse.MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar;
2. Dr.Amirah, S.Ag.,M.Si selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar;
3. Dr.Hasanuddin,S.E.,S.y.,M.E selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah;
4. Dr.Muhammad Ridwan S.HI.,M.HI selaku Sekretari Prodi Hukum Ekonomi Syariah;
5. Ulil Amri,S.Sy.,S.H.,M.H dan Mega Mustika, SE.Sy.,MH selaku Dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi;
6. Dosen Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam University Muhammadiyah Makassar;
7. Maharida Abbas. M.Pd selaku Ketua Kepala Kantor LPBKUI Universitas

Muhammadiyah Makassar, terima kasih banyak telah memberikan dan mengikut sertakan dalam program MACCA untuk menggali pengalaman yang luar biasa;

8. Staff Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar;
9. Kawan kelas HES C dan sahabat penulis, yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;

Harapan penulis karya ini membawa manfaat untuk para pembaca yang Budiman, kritik dan saran yang bersifat membangun diterima dengan tangan terbuka agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi diri pribadi untuk perbaikan karya selanjutnya. Permohonan maaf jika dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan.

Makassar, 2 Rajab 1445

14 January 2024 M

Penulis

Ahmad Kamil Al-Fath

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA MUNAQASYAH	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORI.....	8
A. Fasilitas	8
1. Internet Banking	9
2. Mobile Banking.....	10
3. Automatic Teller Machine	11
B. Bank Syariah	13
1. Pengembangan Bank Syariah Di Indonesia	16
C. Perlindungan Hukum	18
1. Hukum Perlindungan Konsumen	23
2. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Dan Objek Penelitian	29
C. Fokus Penelitian	29

D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	29
E. Sumber Data.....	29
F. Instrumen Penelitian	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Deskripsi Narasumber	37
C. Hasil penelitian dan pembahasan	37
1. Bentuk perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas <i>Internet Banking</i>	37
2. Sudut Pandang Nasabah Atas Kerugian Dan Keuntungan terhadap Pengguna Layanan Fasilitas <i>Internet Banking</i>	43
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54
RIWAYAT HIDUP.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank pada saat ini telah memiliki layanan perbankan online yang dapat diakses oleh setiap nasabah. Yang dimaksud dengan online adalah keadaan perangkat yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. Internet dengan jaringan nirkabel (internet banking) telah mengubah cara setiap nasabah dalam melakukan transaksi perbankan agar dapat mengecek saldo maupun bertransaksi tanpa harus pergi ke bank atau atm.

Layanan fasilitas transaksi bank mempermudah penggunanya untuk melakukan transaksi dimana pun berada sehingga dapat memperhemat waktu penggunanya. Dengan digunakannya internet banking, dapat memperkuat peningkatan penggunaan internet yang di dukung oleh semakin murahnya tarif internet. Layanan yang diberikan internet banking kepada nasabah ialah layanan yang berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga, nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan Personal Identification Number (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lainnya terkecuali pengambilan atau penyetoran uang.¹ Di sisi lain internet banking tidak bisa ditolak untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, meskipun di sisi lain resiko dalam penggunaanya tidak dapat di hindari. Dengan

¹ Ferry Satya Nugraha, Budiharto, Rinitami Njatrijani, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware*.

semakin banyaknya teknologi di kalangan masyarakat, berbagai macam bank pun menyediakan layanan ini.

Penggunaan layanan layanan fasilitas bank dapat menyebabkan beberapa faktor yang dapat merugikan pihak nasabah. Faktor utama yang menjadi kelemahan nasabah adalah tingkat kesadaran masyarakat akan haknya masih rendah. Di balik kemudahannya yang didapat dari pengguna internet banking, ada juga resiko yang didapat dalam penggunaan layanan ini yang membuat nasabah berada di posisi lemah, seperti yang sering terjadi saat ini pada kalangan masyarakat yang mengeluh baik dari sisi sistem maupun dari pihak bank, seperti rekening pihak nasabah yang berkurang tanpa sepengetahuan mereka, data rahasia pihak nasabah tersebut telah dibajak oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, serta pengiriman uang yang telah ditransfer melalui internet banking tidak masuk kepada rekening tujuan.

Perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui internet semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan nasabah tetapi juga untuk kepentingan bank penyelenggara internet banking itu sendiri maupun industri perbankan secara keseluruhan. Namun demikian, masalah keamanan bertransaksi serta perlindungan nasabah menjadi perhatian tersendiri untuk pengembangan layanan transaksi pada bank ke depan, terutama karena tidak adanya kepastian hukum bagi nasabah dimana belum terdapat terdapat suatu bentuk pengaturan atas kegiatan internet di Indonesia.

Salah satu permasalahan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia yaitu

terjadinya serangan siber *ransomware*, sejumlah nasabah pengguna layanan internet tidak dapat mengakses untuk transaksi online maupun offline. Permasalahan mengenai *privacy* merupakan hak bagi setiap orang dalam arti seseorang boleh dengan leluasa masuk ke dalam wilayah *privacy* orang lain.

Dengan adanya risiko yang dapat terjadi, untuk melindungi nasabah berdasarkan penelitian normatif disimpulkan bahwa; 1. 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, 2. Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna internet banking, 3. Macam bentuk Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan transaksi pada bank yang diberikan oleh pihak bank, yaitu sebagai dari segi keamanan teknologi, Perlindungan dari segi hukum dan juga kebijakan privasi, Sedangkan dari segi tanggungjawab pihak bank sebagai pihak penyelenggara layanan internet banking membebankan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam fasilitas transaksi pada bank sangat berkaitan dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dan lembaga perbankan sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat.

Jika tidak ada kepercayaan dari masyarakat maka bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik maka dari itu hendaknya pihak bank memberikan perlindungan hukum kepada nasabahnya.

Respon dan kesadaran konsumen untuk menggunakan layanan transaksi merupakan faktor bagi bank untuk menyediakan layanan internet banking karena jika kesadaran konsumen untuk menggunakan maka akan semakin erat juga perlindungan hukum terhadap pihak penggunanya. Berbagai kebijakan yang ada dalam lingkup perbankan di sisi lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi ini. Kemajuan teknologi informasi khususnya media internet, dirasakan banyak memberikan manfaat seperti dari segi keamanan, kecepatan serta kenyamanan.² Di global era yang disebut *information age* ini, media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis industri perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasional yang mana berbasiskan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa internet banking.

Dengan kehadiran layanan internet banking ini merupakan suatu sarana media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah oleh pihak suatu bank yang ingin menjadikan suatu solusi yang efektif untuk nasabah suatu bank yang ingin menjadikan suatu solusi yang efektif untuk nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran apapun dengan mudah, cepat, dimana saja dan kapan saja.

² Muhamad Djumhana. *Asas-asas Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya, 2008), h. 277.

Karakteristik layanan fasilitas bank untuk memfasilitasi transaksi perbankan yang berbeda dengan perbankan secara konvensional menimbulkan dampak negatif dalam hal pengaturan hukum data pribadi nasabah yang berkaitan dengan kerahasiaan bank. Hal ini terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pemanfaatan layanan *internet banking* ini melibatkan banyak pihak, baik pihak perbankan, pihak *internet service provider*, maupun nasabah perbankan yang bersangkutan.³

Salah satu aspek yang sangat perlu diperhatikan dalam layanan internet banking, yaitu aspek keamanan (*security*) sehingga nasabah mempercayai layanan tersebut. Selain unsur keamanan internet banking memerlukan persyaratan lainnya yaitu meliputi aplikasi yang mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, kapan saja, dan murah, serta dapat diandalkan.

Persoalan yang sering diperdebatkan seperti kerahasiaan (*privasi*) dan keamanan informasi, ketepatan akumulasi dan menyebarkan informasi (oleh badan medis, polisi, perpajakan dan otoritas yang serupa, bisnis dan institusi pribadi) serta akses informasi (dari catatan yang disimpan oleh otoritas) telah mendapatkan aturan-aturan baru. Efisiensi sistem hukum dan pendidikan hukum telah dibantu dengan penyesuaian aturan yang mengatur bukti dan pengumpulan, penyimpanan dan pencarian materi-materi yang bersifat melalui teknologi informasi.⁴

Keamanan atas data pribadi nasabah merupakan unsur terpenting dalam

³ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 186.

⁴ Assafa Endeshaw. *Hukum E-Commerce dan internet*, dengan fokus di Asia Pasifik, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 28.

perbankan karena nasabah memilih bank tertentu untuk melakukan transaksi keuangannya atas dasar kepercayaan pada bank yang telah dipilih oleh nasabah. Dimana perlu adanya jaminan keamanan data pribadi nasabah bisa juga diartikan perlu adanya payung hukum untuk mengatur hal tersebut.

Berkenaan dengan semakin pesatnya penggunaan internet banking oleh masyarakat yang ada dikota Makassar serta pentingnya perlindungan data nasabah yang harus menjadi perhatian lebih oleh para instansi penyedia jasa layanan perbankan. Maka dari itu saya tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN FASILITAS TRANSAKSI BANK (STUDI OBJEK KOTA MAKASSAR)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan fasilitas transaksi bank?
2. Apa sudut pandang nasabah atas kerugian serta keuntungan terhadap penggunaan layanan fasilitas transaksi bank?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan fasilitas transaksi bank.
2. Untuk mengetahui sudut pandang nasabah atas kerugian serta keuntungan terhadap penggunaan layanan fasilitas transaksi bank.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar mampu memberikan wawasan pengetahuan mengenai kesesuaian perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan layanan fasilitas transaksi bank di Indonesia menurut Hukum Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Dapat menambahkan pengetahuan mengenai perbankan beserta peraturan-peraturan yang berlaku di Indonesia khususnya dalam internet banking dan dapat juga sebagai suatu bentuk penambahan literatur perbankan.

b. Bagi Konsumen

Konsumen mampu mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan Ketika ingin melakukan transaksi dengan menggunakan layanan internet banking agar lebih berantisipasi terhadap penggunaan layanan transaksi.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di bank, sehingga bank mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

1. Internet Banking

Internet merupakan sekumpulan jaringan yang terhubung satu dengan lainnya, di mana jaringan menyediakan sambungan menuju global informasi. Secara konseptual, Lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan internet banking dilakukan melalui dua jalan, yaitu pertama, melalui bank konvensional (an existing bank) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu website dan menawarkan layanan internet banking pada nasabahnya dan dalam hal ini merupakan penyerahan secara tradisional.⁵

Kedua, suatu bank mungkin mendirikan suatu “virtual”, “cabang”, atau “internet” bank. Virtual bank dapat berupa menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Internet banking merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Layanan yang diberikan internet banking kepada nasabahnya berupa transaksi pembayaran tagihan informasi rekening, pemindahan bukaan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan *Personal Identification Number* (PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang. Sebab pengambilan uang untuk

⁵ Budi Sutedjo Dharma Oetomo, Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi, (Yogyakarta 2007)

saat ini masih memerlukan bantuan bank cabang.

2. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang atau *transfer* antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya. Dengan adanya layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan manual atau dengan cara nasabah mendatangi bank untuk melakukan kegiatan transaksi, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mendatangi kantor cabang bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Manfaat dari layanan *mobile banking*:

a. Mudah

Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di mesin ATM

b. Praktis

Nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung melalui *smartphone* tanpa harus pergi kantor cabang bank tersebut.

c. Aman

Mobile banking dilengkapi dengan system proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram pada saat pendaftaran. Dengan menggunakan PIN yang ditetapkan sendiri oleh nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking dirancang sesimpel mungkin sehingga nasabah mudah mengerti fitur-fitur yang terdapat didalamnya.

e. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggamannya, karena berbagai transaksi bias dilakukan kecuali penarikan tunai. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, pelanggan menjadi lebih percaya untuk menggunakan produk yang diberikan perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan dapat menghasilkan laba bagi perusahaan tersebut.

3. Automatic Teller Machine (ATM)

a. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic teller machine (ATM) merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam

seminggu termasuk hari libur. Sedangkan menurut Lapis dan Marshal, ATM alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan dihalaman atau diluar lokasi kantor bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu debit adalah *automatic teller machine* (ATM). ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis kapanpun. Pengertian ATM ini sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri.

Adapun manfaat yang dapat diberikan oleh ATM yaitu sebagai berikut:

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasiannya.
- 2) Melayani keperluan nasabah selama 24 jam termasuk hari libur.
- 3) Menjamin keamanan dalam bertransaksi.
- 4) Memudahkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali dalam sehari.
- 5) Terdapat diberbagai tempat yang strategis.

b. Dimensi Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM)

Ada banyak indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas ATM. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Evilianto (2014) terdapat beberapa dimensi untuk mengukur tingkat kualitas ATM sebagai berikut:

- 1) Jenis ATM
- 2) Aksebilitas (*aksebility*)
- 3) Lokasi (*location*)

B. Bank Syariah

1. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada alquran dan al-hadist. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.

Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariat islam adalah bank yang mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam, khusus yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktekpraktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatankegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Suatu hal yang mengembirakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya untuk membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi

pendapatan.⁶

Oleh karena itulah, maka mekanisme perbankan bebas bunga, yang disebut bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan berdasarkan pada alasan filosofis maupun praktik. Secara filosofis, karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Secara praktis, karena sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional mengandung beberapa kelemahan.

Sistem Lembaga Keuangan atau yang lebih khusus lagi disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara, telah menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam tentu saja menuntut adanya sistem baku yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya. Termasuk di antaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat. Hal ini berarti bahwa sistem baku termasuk dalam bidang ekonomi. Namun, di dalam perjalanan hidup umat manusia, kini telah terbelenggu dalam sistem perekonomian yang bersifat sekuler.

Berbicara tentang peranan sesuatu, tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukan sesuatu itu. Diantara peranan bank Islam adalah :⁷

- a. Memurnikan operasional bank syariah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

⁶ Setia Budhi Wilarjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* VALUE ADDED, VOL. 2, NO 1, September 2004-Maret 2005.

⁷ Setia Budhi Wilarjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* VALUE ADDED, VOL. 2, NO 1, September 2004-Maret 2005.

- b. Meningkatkan kesadaran syariat umat islam sehingga dapat memperluas segment dan pangsa pasar perbankan syariah.
- c. Menjalini kerja sama dengan para ulama karena bagaimanapun peran ulama, khususnya di Indonesia, sangat dominan bagi kehidupan umat Islam.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun non-bank yang bersifat formal dan beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Ketidakmampuan tersebut terutama dalam sisi penanggungan risiko dan biaya operasi, juga dalam identifikasi usaha dan pemantauan penggunaan kredit yang layak usaha. Ketidakmampuan lembaga keuangan ini menjadi penyebab terjadinya kekosongan pada segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan. Akibatnya 70 % sampai dengan 90 % kekosongan ini diisi oleh lembaga keuangan non-formal, termasuk yang ikut beroperasi adalah para rentenir dengan mengenakan suku bunga yang tinggi. Untuk menanggulangi kejadian-kejadian seperti ini perlu adanya suatu lembaga yang mampu menjadi jalan tengah. Wujud nyatanya adalah dengan memperbanyak mengoperasionalkan lembaga keuangan berprinsip bagi hasil, yaitu : Bank umum syariah, BPR syariah dan Baitul Mal wa Tamwil.

Adanya bank Islam diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank Islam. Melalui pembiayaan ini bank Islam dapat menjadi mitra dengan nasabah, sehingga hubungan bank Islam dengan nasabah tidak dapat lagi sebagai kreditur dan debitur tetapi menjadi menjadi hubungan kemitraan.

2. Pengembangan Bank Syariah di Indonesia

Membahas persoalan bank syariah, pada dasarnya sumber pada konsep uang dalam Islam. Sebab bisnis perbankan tidak dapat lepas dari persoalan uang. Di dalam Islam, uang dipandang sebagai alat tukar, bukan sebagai komoditi. Diterimanya peranan uang ini secara meluas dengan maksud melenyapkan ketidakadilan, ketidakjujuran, dan penghisapan dalam ekonomi tukar-menukar. Sebagai alat tukar-menukar, peranan uang sangat dibenarkan, namun apabila dikaitkan dengan persoalan ketidakadilan, di dalam ekonomi tukar menukar yang digolongkan sebagai riba al-fadl. Oleh karena itu dalam Islam, uang sendiri tidak menghasilkan suatu apapun. Dengan demikian, bunga (riba) pada uang yang dipinjam dan dipinjamkan dilarang (apabila memberatkan atau eksploitasi).⁸

Reaksi keras pertama kali dalam rangka meng-counter terhadap persoalan bunga bank adalah terdapat dalam tulisan KH. Mas Mansur di majalah Tabliq Siaran pada tahun 1937, bahwa bunga bank menjadi permasalahan yang sangat serius bagi umat Islam. Namun karena pada saat itu belum ada deregulasi moneter dan perbankan, maka reaksi tersebut belum menemukan jawaban. Baru setelah adanya deregulasi moneter dan perbankan pada tahun 1983, sedikit mendapatkan jawaban terhadap permasalahan bunga bank tersebut. Kemudian dikuatkan lagi dengan keluarnya Pakto 1988, bahwa bank dapat memberikan pembiayaan dengan bunga nol persen.

⁸ Setia Budhi Wilatjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia* VALUE ADDED, VOL. 2, NO 1, September 2004-Maret 2005.

Persamaannya terlihat pada tiga dimensi deregulasi yang terpisah, namun berkaitan erat, yaitu deregulasi harga (terutama deregulasi suku bunga), deregulasi produk (ragam jasa yang ditawarkan) dan deregulasi spasial (kelonggaran pembukaan cabang atau hambatan memasuki pasar).

Tinjauan deregulasi selama sepuluh tahun terakhir menunjukkan bahwa deregulasi telah sedikit banyak mengubah wajah sektor keuangan Indonesia. Tidak berlebihan bila dikatakan, saat ini Indonesia telah keluar dari represi finansial, setidaknya kadarnya telah jauh berkurang dibanding masa sebelumnya. Deregulasi finansial sebagai gantinya, mengakibatkan fenomena baru yang mengakibatkan iklim persaingan semakin hangat. Termasuk di dalamnya adalah persaingan dalam perbankan syariah.⁹

Diakui atau tidak, bahwa deregulasi finansial di Indonesia telah memberikan iklim bagi tumbuh dan berkembangnya bank syariah di Indonesia. Pada tahun 1991 telah berdiri dua bank syariah yaitu: BPR Syariah Dana Mardhotillah dan BPR Syariah Berkah Amal Sejahtera, keduanya berada di Bandung. Pada tahun 1992, diundangkannya UU Perbankan Nomor 7 tahun 1992, yang isinya tentang bank bagi hasil. Saat itu pula berdiri Bank Muamalat Indonesia. Kemudian diikuti oleh BPR Syariah drajat warga dan BPR syariah marga risiki bahagia, keduanya berada di Indonesia. Reaksi berikutnya juga muncul, untuk melakukan revisi UU No. 7 tahun 1992 menjadi UU No. 10 tahun 1998. Dengan demikian, diterbitkannya UU No. 10

⁹ Mudrajad Kuncoro dan Suharjono, 2002, *Manajemen Perbankan: Teori dan aplikasi*, edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE

tahun 1998 memiliki kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah . setelah UU No 10 Tahun 1998 telah berdiri : satu Bank umum syariah (bank muamalat indonesia) ditambah dengan 80 BPR syariah.

Kalau dilihat secara makro ekonomi, memiliki peluang besar karena peluang pasarnya yang luas sejurus dengan mayoritas penduduk Indonesia. UU No. 10 tidak menutup kemungkinan bagi pemilik bank negara, swasta nasional bahkan pihak pihak asing sekalipun untuk membuka cabang syariah di Indonesia. Dengan terbukanya kesempatan ini jelas akan memperbesar peluang transaksi keuangan di dunia perbankan kita, terutama bila terjalin hubungan kerjasama di antara bank-bank syariah.

Hal ini guna menampung aspirasi dan kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk mendirikan bank berdasarkan prinsip syariah ini termasuk juga kesempatan konversi dari bank umum yang kegiatan usahanya berdasarkan pada pola konvensional menjadi pola syariah. Selain itu dibolehkan pula bagi pengelola bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang atau mengganti kantor cabang yang sudah ada menjadi kantor cabang khusus syariah dengan persyaratan yang melarang percampuran modal dan akuntansinya.¹⁰

C. Perlindungan hukum

Manusia merupakan makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat, tiap anggota

¹⁰ Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, (Yogyakarta : Penerbit Liberty, 1996)

masyarakat mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain.¹¹ Sebagai makhluk social maka sadar atau tidak sadar manusia selalu memikirkan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).¹²

Perbuatan hukum (*rechtsbetrekkingen*) diartikan sebagai setiap perbuatan manusia yang dilakukan dengan sengaja/atas kehendaknya untuk menimbulkan hak dan kewajiban yang akibatnya diatur oleh hukum. Perbuatan hukum terdiri dari perbuatan hukum sepihak seperti pembuatan surat wasiat atau hibah, dan perbuatan hukum dua pihak seperti jual-beli, perjanjian kerja dan lain-lain.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh Pemerintah atau dapat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara). Perlindungan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka melindungi masyarakat.

Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) diartikan sebagai hubungan antara dua atau lebih subyek hukum, hubungan mana terdiri atas ikatan antara individual dengan individual, antara individual dengan masyarakat atau antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.¹³

Hubungan hukum tercermin pada hak dan kewajiban yang diberikan dan

¹¹ Uti, Ilmu Roven, *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja/ Buruh Outsourcing*, (Tesis S2 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2009, h. 46

¹² Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006, Cet Kedelapan), h. 49
Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum Cetakan Kedelapan*, h. 269

¹³ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006, Cet Kedelapan), h. 251

dijamin oleh hukum. Hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa, “peristiwa hukum adalah peristiwa yang berdasarkan hukum menimbulkan atau menghapus hak”. Dalam tiap hubungan hukum terdapat pihak yang berwenang/berhak meminta prestasi yang disebut dengan “*prestatie subject*”¹⁴ dan pihak yang wajib melakukan prestasi yang disebut “*plicht subject*”. Dengan demikian setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yaitu kekuasaan/wewenang atau hak dan kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum dinamakan “Hak”, yaitu kekuasaan/kewenangan untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu.

Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka ada hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum mempunyai makna sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu, dengan cara menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut kedalam sebuah hak hukum.¹⁵ Dalam ilmu hukum “Hak” disebut juga hukum subyektif, Hukum subyektif merupakan segi aktif dari pada hubungan hukum yang diberikan oleh

¹⁴ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006, Cet Kedelapan), h. 49

¹⁵ Uti Ilmu Royen, *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja/ Buruh outsourcing*, h. 49

hukum obyektif (norma-norma, kaidah, *recht*). Dalam teori mengenai kepentingan (*Theory of interest*), terdapat 3 (tiga) penggolongan kepentingan yang harus dilindungi oleh hukum, yaitu pertama; menyangkut kepentingan pribadi (*individual interest*), kedua; yang menyangkut kepentingan masyarakat (*social interest*), dan ketiga; menyangkut kepentingan umum (*public interest*).

Kepentingan individu (*individual interest*) ini terdiri kepentingan pribadi, sedangkan kepentingan masyarakat (*social interest*) terdiri dari keamanan sosial, keamanan atas Lembaga-lembaga sosial, kesusilaan umum, perlindungan atas sumber-sumber sosial dari kepunahan, perkembangan sosial, dan kehidupan manusia. Adapun kepentingan public (*public interest*) berupa kepentingan negara dalam bertindak sebagai representasi dari kepentingan masyarakat.

Upaya hukum dikenal dalam dua jenis, yaitu upaya hukum non yudisial (di luar pengadilan) dan upaya hukum yudisial (pengadilan). Upaya hukum non yudisial bersifat pencegahan sebelum pelanggaran terjadi (preventif) yang berupa Tindakan-tindakan seperti peringatan, teguran, somasi, keberatan, dan pengaduan. Sedangkan upaya hukum yudisial bersifat represif/korektif artinya telah memasuki proses penegakan hukum (*law enforcement*), upaya ini dilakukan setelah pelanggaran terjadi dengan maksud untuk mengembalikan atau memulihkan keadaan. “Muara dari upaya hukum adalah agar hak yang dimiliki seseorang terhindar dari gangguan atau apabila hak tersebut telah dilanggar maka hak tersebut akan dapat dipulihkan Kembali. Namun demikian, tidaklah dapat diartikan bahwa dengan adanya upaya hukum maka keadaan dapat dikembalikan sepenuhnya”.

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting dalam kehidupan, dimana hukum dibangun dengan menjwai oleh moral konstitusionalisme, yaitu menjamin kebebasan dan hak warga, maka mentaati hukum dan konstitusi pada hakikatnya mentaati impretif yang terkandung sebagai subtansi maknawi didalamnya imperative. Hak-hak asasi warga dihormati dan ditegakkan oleh pengembang kekuasaan negara dimanapun dan kapapun, ataupun juga Ketika warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mengetahui jalannya proses pembuatan kebijakan publik.¹⁶

Kebijakan publik didasarkan pada apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat seperti perlindungan hukum karena Indonesia menganut atas dasar Negara yang menjunjung tinggi hukum maka dalam aspek apapun khususnya dalam aspek perbankan masyarakat membutuhkan perlindungan hukum terhadap produk perbankan.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁷

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan

¹⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum* (Yogyakarta: Liberty, 2003), h.22.

¹⁷ <http://www.artikata.com/artiperlindunganhukum.html> . (Diakses pada tanggal 10 Juli 2023)

cara mengoasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁸

Oleh karna itu terhadap Lembaga perbankan perlu diberikan landasan gerak yang kokoh dan mampu menampung tuntutan perkembangan jasa perbankan lebih mampu melaksanakan fungsinya secara efisien, sehat, dan wajar.¹⁹

1. Hukum Perlindungan Konsumen (Undang-Undang No.8 tahun 1999)

Konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan

¹⁸ Satjipto Raharjo, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003), h. 121.

¹⁹ Direktorat Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggung jawaban Bank Terhadap Nasabah* (Jakarta: Direktorat Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1995), h. 21

konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Asas manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak untuk memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan.

b. Asas keadilan

Konsumen dan produsen/ pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

3. Asas keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas keamanan dan keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas kepastian hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan napa yang menjadi hal dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk memberi kepastian, keamanan serta keseimbangan harta antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:²⁰

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan

²⁰ Disperindag, *Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999* (diakses pada 10 juli 2023)

keselamatan konsumen.²¹

2. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Sumber hukum dalam islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, sunnah, ijma dan Qiyas²². Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam islam. Al-Qur'an merupakan sumber pertama dalam ajaran islam. Sunnah merupakan sumber kedua setelah Al-Qur'an dan dapat dijadikan sebagai hukum pertama apabila tidak ditemukan penjelasan suatu masalah di dalam Al-Qur'an.

Adapun ijma adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum syara' mengenai kejadian maupun kasus. Sedangkan qiyas adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nashnya kepada suatu kejadian yang ada nashnya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nashnya. Qiyas ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada ilat-ilat²³ hukum yang terkandung didalamnya.

a. Hak-Hak konsumen dalam hukum islam ada 6²⁴

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar

²¹ Jogloabang, UU 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*. (Diakses pada 10 juli 2023)

²² Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan UUPK, Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III (Nomor 9), 2015, hlm 526-542

²³ esuatu tanda dan petunjuk bagi ditetapkannya hukum <https://www.pangamprah.go.id/images/artikel/Hubungan-Ilat-Hikmah-dan-Sabab-Badilag.pdf>

²⁴ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta 2004, hlm 195

dari pemalsuan

- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- 3) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- 4) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- 5) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negative dari suatu produk
- 6) Hak untuk memilih dana memperoleh nilai tukar yang wajar.

Dari pembahasan diatas sesungguhnya Allah telah memberikan peraturan yang tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu diberlakukan secara baik dan jujur oleh pelaku usaha. Hal ini dapat kita pelajari pada surah Al – ‘Araf: 85

وَالِى مَدْيَنَ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَاقَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ قَدْ جَاءَتْكُمْ
بَيِّنَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي
الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Terjemahnya:

Dan kepada penduduk Madyan, kami (utus) Syuaib, saudara mereka sendiri. Dia berkata, “wahai kaumku! Sembahlah Allah. Tidak ada tuhan (sembahan) bagimu selain dia. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Sempurnakanlah takaran dan timbangan, dan janganlah kamu merugikan orang sedikit pun. Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah (diciptakan) dengan baik. Itulah yang lebih baik bagimu jika kamu orang beriman.”²⁵

²⁵ Departemen Agama RI.2002, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Jakarta Timur: CV Darus Sunnah)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan focus penelitian. Penelitian kualitatif banyak digunakan dalam penelitian di bidang sosial, penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memenuhi suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama.²⁶

Metode deskriptif dengan melukiskan variable. Ciri lain metode deskriptif adalah titik berat pada abservasi dan suasana alami (*natural setting*). Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai pengamat yang hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasinya. Penelitian deskriptif dapat lahir karena kebutuhan. Misalnya, kementerian agama yang menangani bidang dakwah ingin mengetahui keberhasilan dakwah di wilayahnya kemudian diadakan penelitian deskriptif.²⁷

²⁶ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, 01. Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 8

²⁷ Nani Widiawati. *Metodologi Penelitian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*. (Cet, 01. Tasikmalaya: Edu Publiser. 2020). h. 115.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Dimanapun peneliti melakukan penelitian, ditempat itulah mereka memperoleh informasi data yang diperlukan. Pemilihan lokasi harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti daya tarik, perbedaan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih.²⁸ Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah di wilayah Kota Makassar, bagi nasabah yang menggunakan layanan *internet banking*.

Objek penelitian adalah sesuatu yang ingin diketahui atau diteliti dari subjek penelitian. Objek penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan transaksi di wilayah Kota Makassar.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan *internet banking* di Kota Makassar.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

Berhubungan dengan penelitian pada perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* di wilayah Kota Makassar, sehingga data dan informasi yang akan dihimpun peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari narasumber.

E. Sumber Data

Kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambil data atau alat pengukurnya. Adapun sumber data dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan

²⁸ Suwarma Al Muchtar. *Dasar Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015), h. 243.

sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengikuti dan terdiri atas Al-Quran, hadist, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau keputusan pengadilan dan perjanjian internasional. Peraturan yang dipakai adalah Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang berkaitan dengan data primer dan dapat membantu memahami dan memberikan penjelasan mengenai data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat ahli hukum, teori, artikel ilmiah, jurnal, makalah hasil penelitian hukum, dan hasil karya ilmiah.

3. Data Tersier

Data tersier adalah data-data yang mampu memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus, ensklopedia, leksikon, indems kumulatif. Penelitian ini menggunakan kamus, termasuk Wikipedia apabila diperlukan untuk mendukung pengertian lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrument penelitian ialah alat bantu yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan berbagai informasi yang diolah dan disusun secara sistematis. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus "*divalidasi*". Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif,

penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logika.²⁹

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari metode dan di dalam teknik terdapat cara dan prosedur dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, untuk melakukan data yang diperlukan cara atau teknik dalam mendapatkannya. Secara umum, Teknik pengumpulan data pada penelitian komunikasi, meliputi; interview (wawancara), observasi (pengamatan), Focus Grup Discussion (FGD) atau diskusi kelompok terpusat, dokumentasi, dan catatan pengalaman lapangan.³⁰

Pemilihan dan penggunaan tehnik pengumpulan data ini juga dipengaruhi atas kebutuhan peneliti. Oleh karenanya peneliti wajib untuk memahami sejauh mana kebutuhan penelitian dilakukan, sehingga energi untuk melakukan proses penelitian dapat terukur dengan jelas.³¹

1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode penelitian yang paling penting untuk memahami fenomena yang dilakukan dengan baik. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

²⁹ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Cet, 01. Sidoarjo: Zifatama Publisher), h.76

³⁰ Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. (Cet, 01; Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), h. 82.

³¹ Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. (Cet, 01; Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), h. 84

Dari teori itu, bisa dinyatakan sesungguhnya observasi itu suatu Teknik mengumpulkan data dengan cara pencatatan, pengingatan, pengamatan, pengindraan, pada suatu kejadian yang ada terhadap objek yang diteliti, dengan maksud supaya mendapatkan data yang valid dan benar.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan Ketika ingin mendapatkan pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang menjangkau individu berkaitan dengan topik yang sedang diteliti dan bermaksud untuk melakukan eksplorasi terhadap isi tersebut, di mana hal tersebut tidak dapat dilakukan melalui pendekatan lainnya. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada narasumber dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang sengaja di buat untuk memunculkan pandang maupun opini dari responden wawancara.

3. Dokumentasi

Kata dokumen yang berasal dari Bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Pengertian dari kata dokumen ini menurut Louis Gottschalk sering kali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari membuktikan lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan penjelasan-penjelasan arkeologis. Kedua bagi perjanjian surat-surat resmi dan surat-surat Negara seperti surat perjanjian undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Lebih lanjut, Gottschalk menyatakan bahwa dokumen dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang

didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.³²

H. Teknik Analisis Data

Secara umum Miles dan Huberman beranggapan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.³³

1. Reduksi data

Adalah suatu bentuk analisis yang mana ia menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian *data mentah* yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis seperti kita ketahui, reduksi data terjadi secara kontinu melalui suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif, faktanya, bahkan sebelum data secara actual dikumpulkan.³⁴

³² Muh. Fitra & Luthfiyah. *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*. (Cet, 01. Sukabumi: CV Jejak Publisher. 2017), h. 74

³³ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, 01. Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 243

³⁴ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, 01. Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 243

2. Penyajian data

Kegiatan utama kedua dalam tata alir kegiatan analisis data adalah tampilan data. Display dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penerikan kesimpulan dan pengambilan 34itab is. Data display dalam kehidupan sehari-hari atau dalam interaksi social masyarakat teresaing, maupun lingkungan belajar di sekolah atau data display surat kabar sangat berbeda antara satu dengan yang lain. Namun dengan melihat tayangan atau tampilan data dari suatu fonemena akan membantu seseorang memahami apa yang terjadi atau mengajarkan sesuatu. Kondisi yang demikian akan membantu pula dalam melakukan analisis lebih lanjut berdasarkan pemahaman yang bersangkutan. Bentuk tampilan data penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks narasi dan kejadian itu terjadi di masa lampau.³⁵

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan utama dalam ketiga analisis data tersebut yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, peneliti mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Peneliti harus jujur dan menghindari bisa subjektivitas dirinya. Luasnya dan lengkapnya catatan lapangan, jenis metodologi yang digunakan dalam pengesahan dan pengolahan data, serta pengalaman peneliti dalam penelitian kualitatif, akan memberi warna kesimpulan penelitian. Sejak awal peneliti harus mengambil inisiatif, jangan biarkan data

³⁵ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, 01. Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 243-244

menjadi rongsokan yang tidak bermakna. Reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan/pengungkit harus dimulai sejak awal; inisiatif berada jika proses sudah benar dan data yang telah dianalisis memenuhi standar kelayakan konformitas, maka kesimpulan yang diambil akan dapat dipercayai.³⁶



³⁶ A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. (Cet, 04. Jakarta: Kencana, 2017), h. 408-409

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Kota Makassar

Kota Makassar merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Secara geografis Kota Makassar terletak di pesisir Pantai Barat Bagian Selatan Sulawesi Selatan. Secara administrative Kota Makassar mempunyai batas-batas wilayah yaitu sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Gowa, Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros, Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros dan Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Topografi pada umumnya berupa daerah pantai. Letak ketinggian Kota Makassar berkisar 0,5-10 meter dari permukaan laut. Kota Makassar juga memiliki luas wilayah 175,77 km² yang terbagi ke dalam 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Selain memiliki wilayah daratan, Kota Makassar juga memiliki wilayah kepulauan yang dapat dilihat sepanjang garis pantai Kota Makassar.

Adapun pulau-pulau wilayah Kota Makassar merupakan bagian dari dua Kecamatan Ujung Pandang dan Ujung Tanah. Pulau-pulau ini merupakan gugusan pulau-pulau karang yang terdiri dari 12 pulau, bagian dari gugusan pulau-pulau Sangkara. Pulau tersebut adalah Pulau Lanjukang, Pulau Langkai, Pulau Lumu-lumu, Pulau Bone Tambung, Pulau Kodingareng keke, Pulau Samalona, Pulau Lae-lae, Pulau Gusung dan Pulau Kayangan.

a. Visi dan Misi

Visi: MEWUJUDKAN KOTA DUNIA UNTUK SEMUA, TATA LORONG
BANGUN KOTA DUNIA”

Misi:

- 1) Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia;
- 2) Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia; dan
- 3) Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan public kelas bebas korupsi.

B. Deskripsi Nara Sumber

Narasumber dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Narasumber dalam penelitian

No	Nara Sumber	Peran
1	Muh Hasyim	Karyawan
2	Ike Nur Happy	Mahasiswa
3	Marya Ulfa	Mahasiswa
4	Nur Hikma	Ibu Rumah Tangga
5	Ibu Singara	Ibu Rumah Tangga

C. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan fasilitas *internet banking*

Internet banking merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang

disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan untuk bertransaksi. Baik *internet banking* maupun *Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar memenuhi keinginan pasar, serta memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan suatu transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam mobile banking antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar bank, untuk membayar tagihan listrik, angsuran kredit rumah, motor, kereta atau pinjaman apapun setiap bulan³⁷

Berikut hasil wawancara pada masyarakat dikota Makassar yang menggunakan layanan fasilitas *internet banking* yang memiliki masalah dalam menggunakan fasilitas bank, dengan Muh. Hasyim selaku masyarakat yang aktif menggunakan layanan fasilitas bank mengatakan bahwa:

“untuk saat ini saya menggunakan bank BRI dan BNI, saya pernah mendapatkan suatu masalah, jadi ceritanya itu uang saya tergantung dalam mengirimkan saldo atau dana akan tetapi dana tersebut sudah terpotong dan dana saya sudah tidak ada di internet banking saya dan juga si penerima belum menerima saldo tersebut, jadi saya menelfon call center dari bank tersebut dan call center bertanya jenis pengiriman apa yang saya gunakan pada saat itu dan saya menjawab jenis pengiriman yang saya gunakan pada saat itu SKN dan ternyata SKN itu ada batas waktu pengiriman sesuai jadwal jam operasional dan hari kerja, dan solusi yang diberikan kepada saya yaitu harus menunggu hingga jam operasional karna saya mengirimkan dana pada hari jumaat malam sedangkan jenis SKN itu berlaku dari hari senin-jumaat pukul 8:00-14:00 dan pada hari isnin kemudian di jam operational, saya mengecek 38itab i internet bank saya dan ternyata saldo atau dana saya sudah Kembali di rekening saya

³⁷ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 1966

dan akhirnya saya bisa bertransaksi Kembali”³⁸

Adapun pernyataan lain dari Nur Hikma selaku masyarakat aktif pengguna layanan fasilitas internet banking sebagai berikut:

“saya pernah mendapatkan gangguan jaringan dan pas sudah 39itab i baik jaringannya tiba-tiba saldo saya hilang yah walaupun uangnya gak seberapa dan setelah itu saya ke bank BSI menanyakan kenapa ada kendala seperti ini terus disana katanya ada gangguan hecker dan pihak disana pun menjelaskan dengan baik. Dan solusi yang diberikan bank kepada saya yaitu jika ingin melakukan transaksi seperti menarik uang dan menyetor bisa langsung ke tellernya tapi dan kita tetap dilayani dengan baik”³⁹

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Singara selaku masyarakat yang menggunakan layanan fasilitas internet banking:

“sering mendapatkan potongan tidak jelas dari pihak bank itu dan saya ke bank untuk mematikan sms banking tersebut katanya tidak bisa melainkan mengganti kartu atm yang baru”⁴⁰

Dari hasil penelitian tersebut, dapat kita ketahui bahwa layanan *internet banking* ini ternyata masih banyak hambatan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan fasilitas *internet banking* ini, seperti adanya pending dalam pengiriman dana, maka ada ketentuan pihak bank jika nasabah mengalami kendala tersebut dan hal-hal yang harus dilakukan oleh nasabah yaitu:⁴¹

1) Menyimpan Bukti pengiriman

³⁸ Muh.Hasyim, *Hasil Wawancara*, Pukul 17:34, 11 Desember 2023 di Starbucks Jalan Karunrung Kota Makassar.

³⁹ Nur Hikmah, *Hasil Wawancara*, Pukul 13:06, 12 Desember 2023 di Jln Paropo 8 Perumahan BTN Paropo Kota Makassar.

⁴⁰ Ibu Singara, *Hasil Wawancara*, Pukul 13:45, 12 Desember 2023 di Jln Paropo 8 Perumahan BTN Paropo Kota Makassar.

⁴¹ <https://linebank.co.id/blog/general/bagaimana-cara-mengatasi-transfer-berhasil-tapi-uang-tidak-masuk/> diakses pada tanggal 21 januari 2024

- 2) Mengecek Kembali rincian transfer
- 3) Menghubungi customer servis bank yang bersangkutan, dan
- 4) Mengkonfirmasi Kembali ke penerima.

Biasanya, jika nasabah mengalami masalah dengan mobile banking atau internet banking dalam suatu proses transaksi, Langkah pertama yang boleh dilakukan adalah menghubungi layanan pelanggan customer service bank yang bersangkutan yang mana biasanya layanan ini tersedia 24/7 dan pastinya dapat membantu menyelesaikan Sebagian besar masalah. Namun, jika masalahnya tidak dapat diselesaikan melalui telepon, Langkah selanjutnya sangat disarankan untuk datang langsung ke cabang bank yang bersangkutan, dan tentunya tergantung pada jenis masalah yang dialami.

Oleh karena itu, jika terjadinya suatu masalah yang dirasakan dari nasabah sudah tentunya pasti ada perlindungan hukum yang melindungi nasabah pengguna layanan fasilitas *internet banking* ini.

Bentuk perlindungan hukum dalam internet banking:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Pengaturan tentang *Mobile banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dimana kegiatan Mobile banking pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya Pasal 6 huruf (n) bahwa bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa ketentuan

yang ada dalam Undang-Undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah bank berkewajiban untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, kemudian bank berkewajiban untuk merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya.

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang Hak dan Kewajiban pelaku usaha. Pada Undang-undang ini juga mengatur tentang penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

c. Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Pasal 15 Undang-undang Telekomunikasi mengatur bahwa atas kesalahan dan kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan, kecuali penyelenggara tersebut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya.

d. Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana

Beberapa pengaturan dalam Undang-Undang Transfer Dana ini yang melindungi nasabah antara lain, setiap penyelenggara yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada penerima. Kemudian dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana tersebut diatas wajib membayar jasa, bunga atau kompensasi kepada penerima.

e. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016

Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 21 ayat (1) bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasai olehnya, atau melalui agen elektronik. Pasal 21 Ayat (2) dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah, jika dilakukan sendiri segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi, jika melalui pemberi kuasa maka yang bertanggung jawab adalah pemberi kuasa, kemudian jika dilakukan melalui agen elektronik maka menjadi tanggung jawab agen elektronik

maka menjadi tanggung jawab agen tersebut serta jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, maka menjadi tanggung jawab pengguna layanan.

f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi. Pelaku Usaha Jasa Keuangan selanjutnya wajib menyampaikan informasi tentang produk atau layanan yang akurat, jujur dan tidak menyesatkan dengan menggunakan kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan difahami oleh konsumen. Informasi ini disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya dan pada saat membuat perjanjian dengan konsumen. POJK ini melarang Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan dan melalui saran komunikasi pribadi tanpa persetujuan konsumen.

2. Sudut pandang nasabah atas kerugian dan keuntungan terhadap pengguna layanan fasilitas *internet banking*.

Semakin berkembangnya zaman, bank yang dahulunya hanya berfungsi

sebagai penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat sekarang ini sudah bertambah fungsinya sebagai penyedia jasa layanan bank. Dengan adanya jasa layanan *internet banking* ini yang mana merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada nasabah oleh bank seiring berjalannya waktu dan majunya perkembangan teknologi dalam layanan *internet banking* yang mana tujuannya adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang sudah dilengkapi dengan system keamanan yang dapat diakses melalui Handphone, Komputer, Laptop dan sebagainya.

Seperti hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kota Makassar dengan Muh. Hasyim selaku masyarakat aktif yang menggunakan layanan fasilitas *internet banking* sebagai berikut.

“jadi saya menggunakan *internet bank* ini sejak tahun 2018 atau sejak lulus bangku Sekolah Menengah Atas saya memulai bekerja di suatu perusahaan. Keuntungan Selama saya menggunakan internet ini yang pertama itu kita sudah mengetahui semua yaitu mudah dalam bertransaksi dimana pun dan kapan pun, terus mengecek saldo dengan cepat tanpa mengeluarkan tenaga atau tanpa keluar ke atm center terdekat serta kita juga dapat mengecek mutase rekening dengan mudah dan mudah mengecek nilai mata uang asing karna saya juga kek sering traveling begitu. Jadi kekurangan *internet banking* selama saya menggunakan itu pertama kadang jaringan eror pada saat transaksi atau pada saat pembayaran itu eror terus yang kedua jadi kalau kita mau mengakses internet banking yah otomatis kita harus punya paket datakan terus yaitu rawannya pencurian kalau dimasa-masa saya kan masih muda bagaimana dengan orang tua seperti mendapatkan *sms banking* mengenai kode OTP kepada si pengguna layanan *internet* tersebut”⁴²

Selanjutnya pernyataan dari saudari Marya Ulfa mahasiswi pengguna layanan fasilitas *internet banking*:

⁴² Muh.Hasyim, *Hasil Wawancara*, Pukul 17:34pm 11 Desember 2023 di Starbucks Jln Karunrung Kota Makassar.

“kita bisa mentransfer uang dimana pun dan kapan pun kita berada terus kita juga bisa membeli pulsa di internet banking dan kita juga bisa menarik tunai tanpa kartu atm”⁴³

Adapun pernyataan lain dari Nur Hikma selaku masyarakat yang aktif dalam bertransaksi di *internet banking*:

“saya menggunakan BSI ini sejak masuk kuliah yah tentunya kelebihanannya kalau kita mau membayar tagihan-tagihan apa pun itu kita tidak perlu keluar rumah selain itu juga ia menghemat waktu dan kalau kekurangannya itu pernah satu kali saya di BSI terkendala di jaringan”⁴⁴

Adapun pernyataan selanjutnya terkait ibu Singara pengguna layanan *internet banking*:

“saya menggunakan bank BRI sejak masuk kuliah dan kelebihanannya saya bisa membayar kebutuhan-kebutuhan sehari-hari menggunakan *mobile banking* itu seperti membayar listrik dll”⁴⁵

Pernyataan selanjutnya dari saudari Ike Nur Happy selaku masyarakat pengguna fasilitas bank.

“iya saat ini saya sedang menggunakan fasilitas dari mobile banking, saya menggunakan bank BRI & BNI dan saya memakai bank tersebut dari tahun 2020 hingga sampai saat ini. Kalau masalah kerugian pasti mi kita ketahui kalau dikampung seperti dalam hal pengiriman atau masuk ke Aplikasi harus mempunyai jaringan internet yang stabil”⁴⁶

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, kita dapat ketahui bahwa dengan adanya

⁴³ Marya Ulfa, *Hasil Wawancara*, Pukul 20:23, 18 Desember 2023 di University Muhammadiyah Kota Makassar.

⁴⁴ Nur Hikma, *Hasil Wawancara*, Pukul 13:06, 12 Desember 2023 di Jln Paropo 8 Perumahan BTN Paropo Kota Makassar.

⁴⁵ Ibu Singara, *Hasil Wawancara*, Pukul 13:45, 12 Desember 2023 di Jln Paropo 8 perumahan BTN Paropo Kota Makassar.

⁴⁶ Ike Nur Happy, *Hasil Wawancara*, Pukul 21:05, 18 Desember 2023 di Jalan Daeng ramang Komplek BUSUR Blok G No 58.

layanan fasilitas *internet banking* ini yang disediakan oleh pihak-pihak bank yang mana merupakan layanan 24 jam sangat membantu dan memudahkan para masyarakat di Kota Makassar dalam hal bertransaksi dimana pun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah cukup menggunakan Handphone sudah bisa membayar segalanya.

- a. Sudut pandang nasabah atas kerugian dan keuntungan terhadap pengguna layanan fasilitas *internet banking*

Internet banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Hal ini membuat setiap bank selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud.

Berdasarkan paparan dan temuan diatas, terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan fasilitas *internet banking* ini, maka peneliti mendapatkan bahwa dengan adanya internet banking ini masyarakat khususnya di kota makassar ini dapat dengan mudah bahkan lebih sering bertransaksi setiap harinya tanpa batas bahkan ada yang sehari bisa bertransaksi tanpa batas paling banyak 6 kali melakukan transaksi karna sesuai kebutuhannya. Berikut beberapa alasan mengenai sudut pandang nasabah atas kerugian dan keutungan dalam menggunakan layanan fasilitas *internet*

banking ini, antara lain:⁴⁷

1. Keuntungan:

a. Efisiensi Waktu

Dengan efisiensi waktu yang diberikan oleh internet banking ini kepada Nasabah ia tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya transportasi untuk pergi ke bank melainkan bisa menggunakan layanan fasilitas *internet banking*.

b. Ketersediaan fasilitas

Adanya berbagai fasilitas produk bank yang disediakan seperti sms banking, mobile banking, Qris dan layanan ini juga tersedia 24jam sehari jadi nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja mereka inginkan.

c. Kemudahan dan Kecepatan

Dengan kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh internet banking ini, ia memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan hanya dengan beberapa klik tanpa perlu antri di bank.

2. Kerugian:

a. Masalah Keamanan

Meski bank telah berusaha keras untuk menjaga keamanan system nasabah tetapi masih ada juga risiko penipuan online seperti *hacking cybercrime*.

b. Kesalahan Teknis

Kadang-kadang *system internet banking* bisa mengalami *downtime* atau

⁴⁷ https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf. Diakses pada tanggal 15 Desember 2023 Pukul 14:32

kesalahan teknis yang ia bisa menghambat transaksi nasabah. Beberapa orang mungkin merasa kesulitan dengan teknologi dan mungkin merasa bingung atau kewalahan dengan platform *internet banking*.

c. Ketergantungan Pada Koneksi *Internet*

Ketergantungan pada koneksi internet merujuk kepada situasi di mana berbagai aspek kehidupan kita seperti pekerjaan, belajar, hiburan, berkomunikasi dan juga pembayaran di mobile. Jika koneksi internet pada nasabah terganggu atau bermasalah, maka nasabah tidak bisa mengakses layanan *internet banking* seperti buka *App mobile*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Fasilitas Internet Banking bahwa, internet banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Kita dapat ketahui bahwa dengan adanya layanan fasilitas *internet banking* ini yang disediakan oleh pihak-pihak bank yang mana merupakan layanan 24 jam sangat membantu dan memudahkan para masyarakat di Kota Makassar dalam hal bertransaksi dimana pun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah cukup menggunakan Handphone sudah bisa membayar segalanya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk Perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna layanan fasilitas *internet banking*

Dalam hal ini terdapat beberapa macam peraturan yang telah mengatur tentang *internet banking* yaitu Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan serta Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana agar data nasabah terjamin jika suatu saat mengalami masalah seperti kehilangan dana atau terhambat dalam melakukan suatu transaksi.

2. Sudut pandang nasabah atas kerugian dan keuntungan terhadap pengguna layanan fasilitas *internet banking*

Namun dalam penggunaan layanan *internet banking* ini terdapat kekurangan dan keuntungan dalam penggunaan fasilitas *internet banking*, yaitu fleksibel mudah akses kapan pun dan dimanapun dan kekurangan jaringan yang sering tidak memadai serta kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi terkait *internet banking* ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka saran dari hasil penelitian ini adalah bagi masyarakat yang belum menggunakan fasilitas internet banking ini peneliti menyarankan agar untuk mendaftar dalam menggunakan fasilitas internet banking ini karena ia sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non-finansial. Apalagi bagi masyarakat yang memiliki tingkat kegiatan atau kesibukan yang padat, fasilitas internet banking ini bisa menjadi alternatif bagi masyarakat agar bisa bertransaksi kapan pun dan dimana pun ia berada tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan.

Didalam internet banking ini pastinya sudah ada perlindungan hukum terhadap nasabah jika suatu saat mengalami hal yang tidak diinginkan. Ketika terjadinya pencurian data maka ada Undang-undang Perlindungan data pribadi jika memang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahan*, Departemen Agama RI, CV Darus Sunnah.
- Muri Yusuf. A (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Agus Triyono. (2021). *Metode penelitian komunikasi kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Albi Anggito & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Assafa Endeshaw. (2007). *Hukum E-Commerce dan internet*, dengan fokus di Asia Pasifik, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang Sunggono. (2010). *Metodelogi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Agus Riswandi Budi. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sutedjo Dharma Oetomo Budi. (2007) *Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Cosmos Gatot Haryono. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV Jejak Publisher.
- Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. (2005) *Cyber Law aspek hukum teknologi informasi*, Bandung: Refika Aditama.
- Direktorat Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman. (1995) *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggung jawaban Bank Terhadap Nasabah*. Jakarta
- Edmon Makarim. (2004) *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ferry Satya Nugraha, Budiharto, Rinitami Njatrijani. (2016), *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware*.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher,

Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta 2004, hlm 195

Fitra. Muh & Luthfiyah. (2017) *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak Publisher.

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan UUPK, Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III (Nomor 9), 2015, hlm 526-542

Djumhana Muhammad. (2008) *Asas-asas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya.

Widiawati Nani. (2020) *Metodologi Penelitian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*. Tasikmalaya: Edu Publiser.

Raharjo. (2003). *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia* Jakarta: Kompas.

Satjipto Raharjo. (2003). *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kompas)

Soeroso. (2006) *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Sudikno Mertokusumo. (2003) *Mengenal Hukum* Yogyakarta: Liberty.

Suwarma Al Muchtar. (2015) *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Uti, Ilmu Roven. (2009). *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja/Buruh Outsourcing*, Tesis S2 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

<http://www.artikata.com/artiperlindunganhukum.html> . diunduh pada tanggal 10 juli 2023.

[https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=Perlindungan%20konsumen%20adalah%20keseluruhan%20peraturan,\(Sidobalok%202014%3A39\)](https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=Perlindungan%20konsumen%20adalah%20keseluruhan%20peraturan,(Sidobalok%202014%3A39)) diunduh pada tanggal 10 juli 2023.

<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>. Diunduh pada tanggal 10 juli 2023.

<https://www.pa-ngamprah.go.id/images/artikel/Hubungan-Illat-Hikmah-dan-Sabab-Badilag.pdf>

https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mob

[ile%20banking 2018 small.pdf](#). Diakses pada tanggal 15 Desember 2023 Pukul 14:32



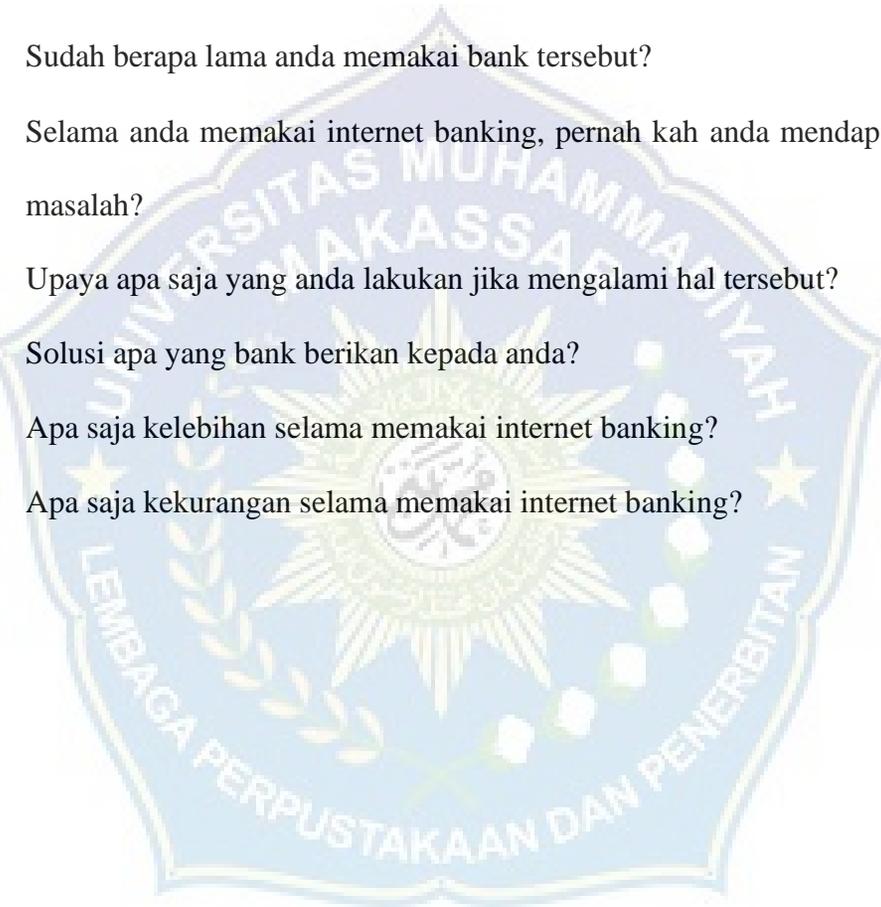


LAMPIRAN

PANDUAN WAWANCARA

Pertanyaan

1. Apakah anda menggunakan fasilitas internet banking?
2. Bank apa saja yang anda pakai?
3. Sudah berapa lama anda memakai bank tersebut?
4. Selama anda memakai internet banking, pernah kah anda mendapatkan suatu masalah?
5. Upaya apa saja yang anda lakukan jika mengalami hal tersebut?
6. Solusi apa yang bank berikan kepada anda?
7. Apa saja kelebihan selama memakai internet banking?
8. Apa saja kekurangan selama memakai internet banking?



TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER I

Nama : Muh. Hasyim

Hari/tanggal : Senin, 11 Desember 2023

Tempat : Jalan Karunrung

Kamil : Apakah bapak mengetahui apa itu internet banking?

Narasumber : Iya saya tahu

Kamil : Apakah bapak menggunakan internet banking?

Narasumber : Iya saya menggunakan.

Kamil : Jadi bank apasaja yang bapak gunakan?

Narasumber : Iya, saya menggunakan beberapa internet banking itu seperti Bank BRI dengan bank BNI.

Kamil : Sudah berapa lama bapak menggunakan bank tersebut?

Narasumber : Jadi saya menggunakan internet banking itu sejak tahun 2018 atau sejak lulus sekolah, pada saat itu sejak lulus sekolah saya memulai bekerja di suatu perusahaan

Kamil : jadi apa kelebihan dalam bapak menggunakan internet banking tersebut?

Narasumber : jadi kelebihan saya yaitu selama menggunakan internet banking yang pertama itu kita sudah mengetahui semua yaitu mudah dalam bertransaksi dimanapun dan kapan pun terus yang kedua itu mengecek saldo dengan cepat tanpa mengeluarkan tenaga atau tanpa keluar ke atm center terdekat serta kita juga dapat mengecek Riwayat mutase dengan mudah. Terus yang ketiga itu mudah mengecek nilai tukar mata uang asing karna saya juga kek sering traveling begitu.

Kamil : Apa kekurangan internet banking yang pernah bapak alami?

Narasumber : jadi kekurangan selama saya menggunakan internet banking itu yang pertama kadang jaringan eror pada saat bertransaksi atau pada saat pembayaran itu eror terus yang kedua itu jadi kalau kita mau mengakses internet banking yah otomatis kita harus mempunyai paket data kan, terus yang ketiga itu yaitu rawan pencurian kalau di masa-masa saya kan masih muda bagaimana itu dengan orang tua mungkin seperti kendalanya itu mendapatkan sms banking mengenai seperti kode otp kepada si pengguna layanan fasilitas internet banking tersebut.

Kamil : selama bapak menggunakan internet banking pernah kah mendapatkan suatu masalah?

Narasumber : iyah saya pernah mendapatkan masalah

Kamil : masalah seperti apa saja yang bapak dapati?

Narasumber : jadi ceritanya itu ee pending dalam mengirimkan saldo atau dana akan tetapi dana tersebut sudah terpotong maksudnya disini dana

58itab is sudah tidak ada aa sudah tidak ada di ee internet banking saya tetapi sipenerima belum menerima saldo tersebut.

Kamil : jadi upaya apa saja yang bapak lakukan setelah mengalami hal tersebut?

Narasumber : jadi upaya saya yaitu menelfon callcenter cs dari bank tersebut.

Kamil : jadi apa yang call center katakana?

Narasumber : call center itu dia bilang bahwa jenis pengiriman apa yang saya gunakan pada saat mengirimkan dana kepada si penerima. Dan saya menjawab jenis pengiriman yang saya gunakan pada saat itu yaitu SKN

Kamil : arti dari SKN itu apa pak?

Narasumber : jadi SKN yang saya tau ee dia mempunyai batas waktu pengiriman sesuai jam operasional atau jam kerja jadi ia saya baaru tau itu.

Kamil jadi apa solusi yang diberikan kepada bapak?

Narasumber : solusi yang diberikan call center yaitu yah mau gimana lagikan saya harus menunggu sampai batas waktu jam operasional karna saya mengirimkan dana pada hari jumaat malam, nah sedangkan jenis SKN itu berlaku disenin sampai hari jumaat pada jam 8 pagi sampai 2 siang dan pada hari senin kemudian ee dijam operasionalnya saya mengecek Kembali internet banking saya ternyata saldo saya sudah dikembalikan direkening saya jadi dana say aitu sudah masuk Kembali. Jadi pada saat saldo saya sudah dikembalikan itu saya mengirimkan ulang kesipenerima dan sipenerima juga sudah menerima saldo tersebut.

Kamil : jadi solusi yang diberikan sama cs adalah menunggu hari jam kerja yah bapak?

Narasumber : ia saya menunggu jam kerja atau dijam operasionalnya.



TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER II

Nama : Ike Nur Happy

Hari/tanggal : Senin, 18 Desember 2023

Tempat : Jalan Daeng Ramang Komplek Busur

Kamil : apakah anda menggunakan internet banking?

Narasumber : iya, saat ini saya sedang menggunakan fasilitas internet banking.

Kamil : bank apakah yang anda pakai?

Narasumber : saya menggunakan bank BRI dan BNI

Kamil : sudah berapa lama anda menggunakan bank tersebut?

Narasumber : saya bergabung menjadi salah satu nasabah dari bank Bri dari tahun 2020 dan di tahun 2021 saya mencoba untuk menggunakan pula bank BNI

Kamil : selama anda memakai internet banking ini, pernahkah anda mendapatkan suatu masalah?

Narasumber : kalau masalah kerugian pasti mi kita ketahui kalau di kampung seperti dalam hal pengiriman atau masuk di aplikasi banking harus mempunyai jaringan internet yang stabil.

Kamil : jadi upaya apa yang anda lakukan jika mengalami hal tersebut?

Narasumber : salah satu upaya saya seperti mencari internet yang lebih bagus dengan cara berpindah posisi dari sebelumnya

Kamil : apa saja kelebihan dari internet banking ini?

Narasumber : kelebihan dalam penggunaan aplikasi banking saya lebih mudah dalam mendapatkan informasi dan melakukan transaksi.



TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER III

Nama : Marya Ulfa

Hari/tanggal : Senin, 18 Desember 2023

Tempat : University Of Muhammadiyah Makassar

Kamil : apakah anda menggunakan fasilitas internet banking?

Narasumber : ia saya menggunakan fasilitas internet banking

Kamil : bank apakah yang anda pakai?

Narasumber : bank saya pakai yaitu bank syariah Indonesia atau BSI

Kamil : sudah berapa lama anda memakai bank tersebut?

Narasumber : saya memakai bank ini kurang lebih 4 bulan

Kamil : selama anda memakai bank tersebut pernah kah mendapatkan suatu masalah?

Narasumber : selama saya menggunakan internet banking seingat saya, saya tidak pernah mengalami masalah apapun alhamdulillah hal baik.

Kamil : apa kelebihan dari internet banking yang pernah anda rasakan?

Narasumber : yang pertama itu kelebihanannya kita bisa mentransfer uang dimanapun dan kapan pun kita berada kedua kita bisa beli pulsa di ee internet banking dan yang ketiga kita bisa me Tarik tunai tanpa kartu ATM.

Kamil : apa saja kekurangan dari internet banking?

Narasumber : kekurangannya yaitu kalau kita mau akses aplikasi kita harus punya paketan data dan jaringan internet yang stabil seperti kalau di kampung-kampung itu saya harus mencari jaringan yang baik jika ingin akses internet banking.



TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER IV

Nama : Nur Hikma

Hari/tanggal : Selasa, 12 Desember 2023

Tempat : Jalan Paropo 8

Kamil : apakah kakak mengetahui apa itu internet banking?

Narasumber : iya saya mengetahui

Kamil : bank apa yang kakak gunakan?

Narasumber : untuk sekarang ini saya menggunakan BSI

Kamil : sudah berapa lama kakak menggunakan bank tersebut?

Narasumber : saya menggunakan bank BSI ini sejak masuk kuliah

Kamil : apa kelebihan dan kekurangan selama kakak memakai internet banking tersebut?

Narasumber : yah tentunya kelebihanannya kalau kita mau membayar tagihan-tagihan apa pun itu kita tidak perlu keluar rumah selain itu juga ia menghemat waktu dan kalau kekurangannya itu pernah satu kali saya di BSI terkendala di jaringan

Kamil : selama kakak memakai bank tersebut pernah kah kakak mendapatkan suatu masalah kak?

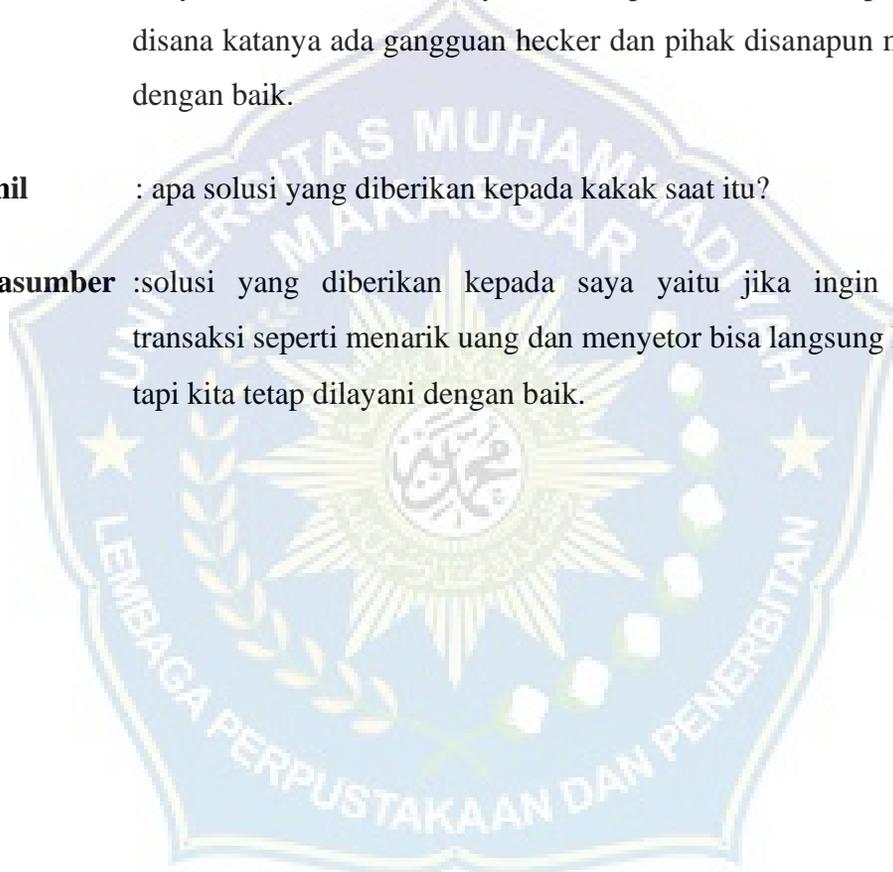
Narasumber : saya pernah mendapatkan gangguan jaringan dan pas sudah Kembali baik jaringannya tiba-tiba saldo saya hilang yah walaupun uangnya tidak seberapa

Kamil : apa yang kakak lakukan saat itu?

Narasumber : saya ke bank BSI menanyakan kenapa ada kendala seperti ini terus disana katanya ada gangguan hecker dan pihak disanapun menjelaskan dengan baik.

Kamil : apa solusi yang diberikan kepada kakak saat itu?

Narasumber :solusi yang diberikan kepada saya yaitu jika ingin melakukan transaksi seperti menarik uang dan menyetor bisa langsung ke tellernya tapi kita tetap dilayani dengan baik.



SURAT PENELITIAN


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Abdullah No. 258, Tugu Besar 712, Via (D41) 20073000 Makassar 90121 e-mail: dg.fan@umh.ac.id

Nomor : 2760/05/C.4-VIII/XI/1445/2023 30 Rabiul Akhir 1445
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 14 Nopember 2023 M
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1603/PAI/05/A.2-II/XI/45/23, tanggal 14 Nopember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AHMAD KAMIL AL FATHI
 No. Stambul : 10525 1108620
 Fakultas : Fakultas Agama Islam
 Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA LAYANAN FASILITAS INTERNET BANKING (STUDI OBJEK KOTA MAKASSAR)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Nopember 2023 s/d 17 Januari 2024

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,


 Dr. Muh. Ariel Muhsin, M.Pd
 NBM 1127761

11-23

SURAT KETERANGFAN BEBAS PLAGIASI



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Ahimad Kamil Alfath
Nim : 105251108620
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Ahmad Kamil Alfath, M.I.P
NBM. 064 591

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP



AHMAD KAMIL AL-FATH, atau biasa dipanggil Kamil. Lahir di Malaysia, 04 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan Tashuri dan Rasmi sebagai anak kedua dari empat bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan dasarnya di mulai dari Sekolah Taman Nur kasih ladang Sungai Segamaha dan lulus di SDN Tolibukang desa Tarobok pada tahun 2012, lalu melanjutkan Madrasah Tsanawiyah (Mts) Baburrahmah di Kota Masamba dan lulus pada tahun 2017, serta penulis melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) yang bertempat di Kota Makassar dan lulus pada tahun 2020. Setelah lulus dari Madrasah Aliyah penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam. Selama proses Pendidikan di universitas Muhammadiyah, Penulis juga pernah mengikuti Internasional KKN Internship Program at Adameesuksuksa Vittaya School, di Krabi Thailand dan Alhamdulillah dapat menyelesaikan kewajiban KKN tersebut dengan baik serta lancar.