

**Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna
*Mobile Banking***

(Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura)

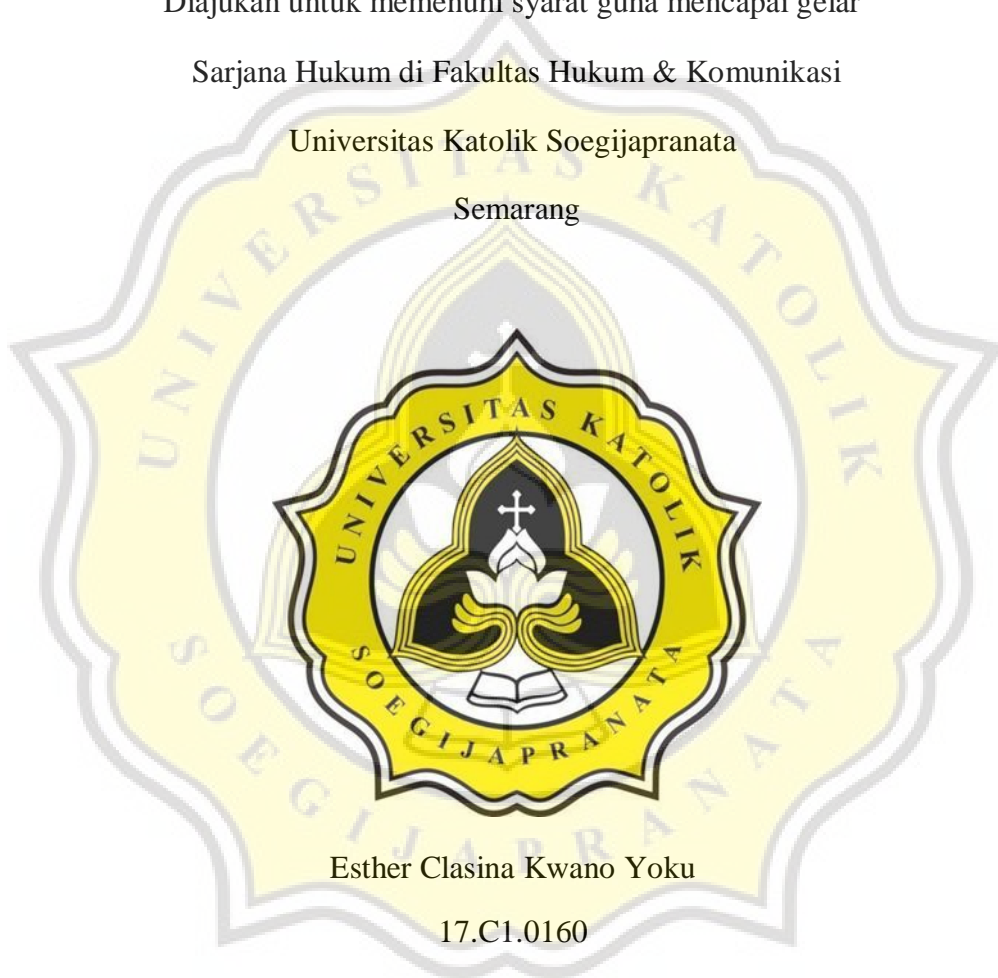
Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Hukum di Fakultas Hukum & Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Esther Clasina Kwano Yoku

17.C1.0160

**Fakultas Hukum & Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata**

Semarang

2022

HALAMAN PERSETUJUAN
Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna
Mobile Banking

(Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Hukum di Fakultas Hukum & Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Disusun oleh:

Nama: Esther Clasina Kwano Yoku

NIM: 17C10160

Semarang 8 Juli 2022

Disetujui oleh:



(Ign.Hartyo Purwanto, SH., M,H)

Fakultas Hukum & Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2022

PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

Nama : Esther Clasina Kwano Yoku

NIM : 17.C1.0160

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 28/7/2022

Dosen Penguji :

1. Ign. Hartyo Purwanto, SH., MH

()

2. Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH

()

3. Dr. A. Joko Purwoko, SH., M.Hum

()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum

Pada tanggal : 28 JUL 2022



Dr. Marcella E. Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking(Studi Kasus: Bank BNI Cabang Kota Jayapura)”

Benar-benar merupakan karya saya dan tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut maka gelar dan ijaza yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 29 Juli 2022

Yang menyatakan:



Esther Clasina

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Esther Clasina Kwano Yoku

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum Dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul

“Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29 Juli 2022

Yang menyatakan



Esther Clasina Kwano Yoku

MOTTO:

“Kita tidak hidup di Surga, Maka kemungkinan untuk tersakiti bahkan menyakiti akan selalu ada”

“Sekalipun ayahku dan ibuku meninggalkan aku namun Tuhan menyambut aku”

PERSEMBAHAN:

Dengan Tulus Saya Persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kakek dan Nenek Tercinta
3. Tante Tersayang
4. Kedua adik ku Tercinta
5. Seluruh Sahabat Tersayang
6. Almamater Fakultas Hukum dan Komunikasi Unika Soegijapranata Semarang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Pengasih, Sehingga penulis dapat diberikan kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Kasus BNI Cabang Kota Jayapura).

Skripsi ini telah disusun dengan segala upaya dan usaha secara maksimal agar dapat disajikan oleh penulis untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Tahun 2022. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Ferdinandus Hindiarto, S.Psi Selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata
2. Ibu Dr. Marcella Elwina Simanjuntak, SH.CN.M.Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata
3. Bapak Ign.Hartyo Purwanto, SH., M,H Selaku Dosen Pembimbing yang sudah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi ini
4. Bapak Dr,Yohanes Budi Sarwo S.H, M.H Selaku Dosen Wali yang sudah membantu selama masa-masa studi di Universitas Katolik Soegijapranata
5. Segenap Dosen dan Staf Tata Usaha di Fakultas Hukum Komunikasi yang telah mendidik dan membantu Penulis selama masa studi
6. Bapak Ronny Sung Selaku Kepala Bidang Pemasaran Bank BNI Cabang Kota Jayapura yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia untuk diwawancarai
7. Pihak-pihak yang telah bersedia menjadi narasumber

8. Adik-adiku tercinta Sarah dan Yohana serta Tante tercinta Ibu Yosephine Kwano yang sudah membiayai, mendukung dan mendoakan
9. Tante ku tersayang yang selalu membuatkan makanan enak dan bergizi aerta memotivasi dan mendoakan agar tetap semangat dalam menyusun skripsi
10. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril
11. Sahabat tercinta Vinki, Adel, Sesilia, Titin dan Ika yang sudah mendukung dan mendoakan dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat tercinta di lingkungan Fakultas Hukum Dan Komunikasi yang mendorong dan selalu memotivasi
13. Mas baik hati di Fotocopy Fina yang sudah mau direpotkan
14. Olsie senior anjing ku tercinta yang selalu menghibur dan menghilangkan stres saat menyusun skripsi
15. Suster Sally yang sudah membantu, mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
16. Semua pihak yang belum disebutkan satu-persatu dan telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini

Semarang, 29 Juli 2022

Penulis,

Esther Clasina Kwano Yoku



ABSTRAK

Dalam menjalankan usahanya, bank menggunakan media transaksi elektronik untuk mengembangkan layanannya. Bank membuat layanan transaksi elektronik yang disebut perbankan elektronik atau e- banking salah satu layanan yang ada dalam e-banking adalah mobile banking. Sebagai penyedia layanan dan jasa mobile banking bank memiliki kewajiban yang harus dipenuhi terhadap nasabah, ketika bank tidak dapat memenuhi kewajiban sebagai penyedia layanan dan jasa maka akan terjadi wanprestasi, Wanprestasi menimbulkan tanggung jawab bagi pihak yang melakukan wanprestasi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengaturan yang berkaitan dengan tanggungjawab bank terhadap nasabah mobile banking, pelaksanaan tanggungjawab Bank BNI Cabang Kota Jayapura terhadap nasabah pengguna layanan mobile banking dan hambatan-hambatan yang dialami Bank BNI Cabang Kota Jayapura dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap nasabah pengguna layanan mobile banking. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Spesifikasi yang digunakan adalah deskriptif analitis melalui metode pendekatan yang bersifat yuridis sosiologis. Data yang dibutuhkan adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan cara studi lapangan dan studi pustaka. Kemudian data penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaturan tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna mobile banking, bagaimana pelaksanaan tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna mobile banking dan hambatan-hambatan apa saja yang dialami bank dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap nasabah pengguna *mobile banking*. Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa kasus yang terjadi maka disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggungjawab Bank BNI Cabang Jayapura belum sepenuhnya sesuai dengan pengaturan hukum yang berlaku hal ini dipengaruhi oleh hambatan-hambatan dari aturan hukum terkait pelaksanaan tanggungjawab Bank terhadap nasabah *mobile banking*, Bank BNI sebagai penyelenggara layanan *mobile banking* dan Nasabah sebagai pengguna layanan *mobile banking*

Kata Kunci: Pelaksanaan, Tanggungjawab, Bank, Nasabah Pengguna *Mobile Banking*.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO:.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. .Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penulisan	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II.....	15
A. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab.....	15
1. Pengertian Tanggungjawab	15
2. Prinsip-prinsip Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen.....	16
B. Tinjauan Tentang Bank.....	18
1. Pengertian Bank	18
2. Pengertian Nasabah	20
3. Tinjauan Tentang Layanan Mobile Banking.....	20
C. Dasar Hukum Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i>	22
BAB III.....	29
A. Hasil Penelitian.....	29
1. Sejarah Berdirinya Bank Negara Indonesia (BNI).....	29
2. Sejarah Berdiri Bank BNI di Jayapura – Papua.....	31
3. Sejarah Berdiri BNI Kantor Cabang Jayapura	32
4. Usaha Dan Produk BNI	33

5.	Keunggulan Layanan <i>Mobile Banking</i> BNI.....	35
6.	Standar Operasional Penyelesaian Pengaduan Nasabah BNI	35
7.	Beberapa Kasus Yang Terjadi Di BNI Cabang Jayapura	37
8.	Hasil Wawancara Dengan Pihak Bank	40
B.	Pembahasan.....	42
1.	Pengaturan Tanggungjawab Bank.....	42
2.	Pelaksanaan Tanggungjawab Bank terhadap nasabah pengguna <i>mobile banking</i> .	47
a.	Dalam Hal Terjadinya Salah Transfer	47
b.	Dalam Hal Terjadinya Salah Verifikasi Data Nasabah	48
c.	Dalam Hal Terjadinya Salah Input Saldo Nasabah	50
3.	Hambatan- hambatan yang dialami bank dalam pelaksanaan tanggungjawab terhadap nasabah pengguna <i>mobile banking</i>	52
BAB IV	55
A.	Kesimpulan	55
B.	Saran	56
Daftar Pustaka	58
LAMPIRAN	63