

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI CABANG CILACAP**

SKRIPSI



**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Diajukan Oleh :

Nama : Nivena Bella Anggita

NIM : 20140610048

Bagian : Hukum Perdata Dagang

FAKULTAS HUKUM

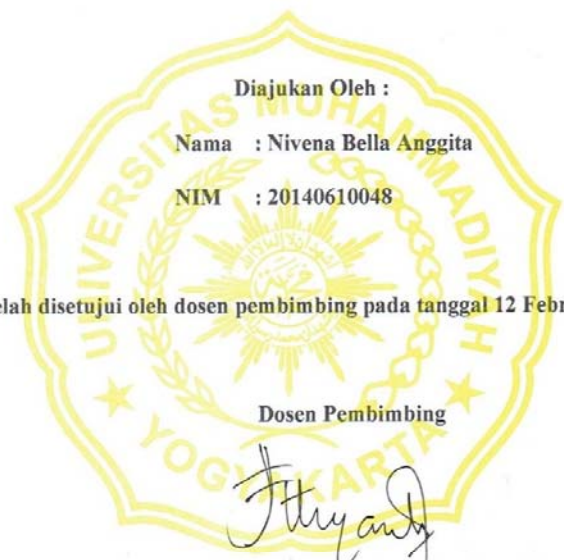
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI CABANG CILACAP**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Nama : Nivena Bella Anggita

NIM : 20140610048

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 12 Februari 2018

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Fitriyanti', is written over the printed name of the supervisor.

Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.

NIK. 19711127199603 153 026

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA
LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI CABANG CILACAP

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada tanggal 22 Maret 2018


yang terdiri dari :

Ketua


Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.

NIK. 19690528199409 153 02

Anggota I


Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.

NIK. 19711127199603 153 026

Anggota II


Dr. Mukti Fajar ND, S.H., M.Hum.

NIK. 19680929199407 153 019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum


Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.

NIK. 19710409199702 153 028

HALAMAN PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nivena Bella Anggita

NIM : 20140610048

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA
BANK BRI CABANG CILACAP

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran pemaparan asli dari karya sendiri. Jika terdapat karya oranglain saya akan mencatumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana S1 yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 12 Februari 2018

Yang menyatakan,



Nivena Bella Anggita

HALAMAN MOTTO

“Jika kamu berusaha dan berdoa, maka Allah SWT selalu akan mempermudah jalan dari setiap usahamu”

(Nivena Bella Anggita)

Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu,” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang beri ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan.

(Q.S. Al-Mujadilah : 11)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu, maka dia berada di jalan Allah SWT”

(HR. Turmudzi)

“Tidak ada rahasia untuk mencapai sukses, sukses itu didapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan”

(General Colin Power)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Puji syukur yang tak terhingga mengabdikan segala doa. Terimakasih atas segala kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Penulis persembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT, atas segala petunjuk-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dengan baik dan lancar.
2. Rasulullah SAW, yang menjadi teladan bagi penulis dalam menjalani kehidupan ini.
3. Kedua orangtua tercinta Ayahanda Ronny Herman Prayitno dan Ibunda Dyah Rinawati, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya. Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, perjuangan dan pengorbanan, kepercayaan, dukungan, nasihat, dan bantuan yang selalu diberikan selama ini. Semoga ini menjadi salah satu wujud baktiku untuk kedua orangtuaku.
4. Kakakku tercinta Rizky Windha Paramitha, Rizka Dinda Aprilia, dan Adi Sefianto yang telah memberikan doa serta dukungan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI CABANG CILACAP.**” Penyusunan skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan program studi Ilmu Hukum (S1) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta untuk menambah wawasan dan menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan pengarahan, bimbingan, dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segenap ketulusan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanti, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dalam proses pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan ini.
4. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Wasis Pitono selaku Manager Operasional pada Bank BRI Cabang Cilacap yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara

serta membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Arie Prihandoko selaku Supervisor Dana Jasa Layanan pada Bank BRI Cabang Cilacap yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara serta membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Endah Citra selaku Customer Service pada Bank BRI Cabang Cilacap yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara serta membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Arif Haryono, S.H. dan Ibu Noor Lisnani selaku bapak dan ibu kost yang sudah menjadi orangtua kedua saya selama di Yogyakarta dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabatku “Tandingan” yang terdiri dari Nela Anggi Frimestika, Setya Ayu An Nissa, Ronald Ziggy Pratama, Dicky Saputra, dan Aggi Agistya, terimakasih atas segala perjalanan yang telah ditempuh bersama selama kuliah ini, sudah mau menjadi sahabat baikku dari mahasiswa baru hingga saat ini, kalian keluargaku di Yogyakarta yang mengajarku banyak hal, selalu mengingatkan dalam hal kebaikan dan menyemangatiku hingga menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri dari Qisthi Fauziyyah Sugianto, Nicky Dellanovicha, dan Nisrina Nur Laely, terimakasih telah menjadi tempat curhat dan saling menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku di Kost Putri Bu Arif yang terdiri dari Maeda Ninasus Yanti, Fenti Nurulhidayati, dan Ummu Zakiiyyah, terimakasih telah membantu penulis selama ini, menjadi tempat curhat, dan saling menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga KKN 172 yang terdiri dari Nela Anggi Frimestika, Nur’Aini Widyastuti, Fajar Maulana, Try Satrio Winisudho, Hanindya Fadhilah Sholihin, Luxman Tika

Dhanur Satria Jati, Rudi D Amrianto, Ahmad Ryan Bayu Pratama, dan Muhamad Rizky Pangestu, terimakasih atas segala pelajaran hidup selama 1 bulan di lokasi KKN Dusun Kerajan, Desa Wonotopo, Kecamatan Gebang, Kabupaten Purworejo, memberikan dukungan serta doa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2014, terimakasih telah berbagi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun demi adanya perbaikan untuk kedepannya. Penulis berharap dan berdoa agar hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat menjadi sumber pengetahuan yang baru, baik bagi penulis maupun pembaca. Adapun kekurangan ada pada penulis dan kesempurnaan hanya milik-Nya.

Yogyakarta, 12 Februari 2018

Nivena Bella Anggita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum	11
B. Tinjauan Umum tentang Nasabah	15
C. Tinjauan Umum tentang Transaksi <i>E-Banking</i>	22
D. Tinjauan Umum tentang <i>Internet Banking</i>	27
E. Tinjauan Umum tentang Bank atau Perbankan	35
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Bahan Penelitian	42

C. Narasumber	44
D. Teknik dan Tempat Pengambilan Bahan Penelitian	45
E. Teknik Analisis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	47
A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking pada Bank BRI Cabang Cilacap	47
B. Pembuktian Atas Transaksi melalui <i>Internet Banking</i> pada Bank BRI Cabang Cilacap	64
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78