



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK
PENGGUNA JASA PELAYANAN INTERNET BANKING
(Studi Kasus Pelayanan Internet Banking Pada Bank Negara
Indonesia Kantor Cabang Jatinegara)**

SKRIPSI

NATA ISKANDAR

101 0611 076

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2015**



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK
PENGGUNA JASA PELAYANAN INTERNET BANKING
(Studi Kasus Pelayanan Internet Banking Pada Bank Negara
Indonesia Kantor Cabang Jatinegara)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**

NATA ISKANDAR

101 0611 076

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nata Iskandar

NRP : 1010611076

Tanggal : 28 Januari 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Januari 2015

Yang Menyatakan,


(Nata Iskandar)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nata Iskandar
NIM : 101 0611 076
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Jenis karya : ~~Tugas Akhir~~/ Skripsi/ Tesis)*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
JASA PELAYANAN INTERNET BANKING (Studi Kasus Pelayanan
Internet Banking Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang
Jatinegara)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Januari 2015

Yang menyatakan,



(Nata Iskandar)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Nata Iskandar
NIM : 101 0611 076
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna
Jasa Pelayanan Internet Banking (Studi Kasus Pelayanan
Internet Banking Pada Bank Negara Indonesia Kantor
Cabang Jatinegara)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Drs. Djamhari Hamza, SH,MH,MM
Ketua Penguji



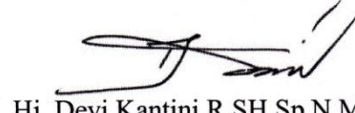
Suherman, SH, LLM

Penguji I

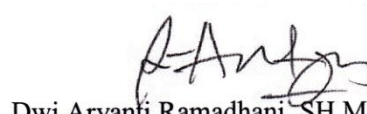


Drs. Djamhari Hamza, SH,MH,MM

Dekan



Hj. Devi Kantini R,SH,Sp.N,M.Kn
Penguji II (Pembimbing)



Dwi Aryanti Ramadhani, SH,MH

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 31 Januari 2015

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK
PENGUNA JASA PELAYANAN INTERNET BANKING
(Studi Kasus Pelayanan Internet Banking Pada Bank Negara
Indonesia Kantor Cabang Jatinegara)**

Nata Iskandar

Abstrak

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang banyak sehingga menuntut untuk dibangunnya badan atau lembaga untuk menyimpan asset atau uang dari hampir semua penduduk Indonesia. Karena dari banyaknya penduduk di Indonesia pastinya banyak asset dan uang yang tidak cukup dan tidak aman untuk disimpan di rumah. Pada awalnya pelayanan jasa bank dilakukan dengan cara manual tetapi dengan adanya tuntutan global proses pelayanan bank sekarang menggunakan pelayanan internet banking. Dari penggunaan jasa pelayanan internet banking banyak sekali kendala dan permasalahan yang menimbulkan sengketa. Maka diaturlah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan disempurnakan dengan adanya Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi. Penulis menggunakan spesifikasi penelitian berupa deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang menggambarkan fakta yang berupa data tentang proses pelayanan jasa bank melalui internet banking dan dengan menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, sedangkan metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah yuridis normatif sebagai pendekatan yang utama, dan ditunjang dengan undang-undang Perbankan dan peraturan bank Indonesia. Hasil penelitian yang diperoleh penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 dalam perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna jasa internet banking.

Kata Kunci : Perbankan, Internet Banking, Perlindungan Hukum

LAW PROTECTION FOR THE BANK CUSTOMER THAT USING INTERNET BANKING SERVICES (Case Study Of Internet Banking Services On Bank Negara Indonesia Branches Jatinegara)

Nata Iskandar

Abstract

Indonesia is one country in the number of people that make a lot of difference in the number people and it demands the country to make and build the institutes or corporations that functioned for save almost whole Indonesian people's assets or moneys because it must be not really save to keep many assets and moneys at home. At the first time, the bank services using the manual ways, but with time lapses, the bank services are getting modern and sophisticated with the internet banking service. From this service, there are so many obstacles and problems and it usually cause the lawsuits. So it been ruled with provisions of law no. 10 year 1998 about banking and completed with the Indonesian Bank Regulations (PBI) no. 9/15/PBI/2007 about the applications of risk management while using the information technology. So to collect the data, the writer uses research specifications, an analytical descriptive, which is a research method that describing the facts, the data about The process of the bank service through the internet banking and analyzed by primary law material, secondary law material, and tertiary law material. While the approach method that been used in this research is normative juridical as the main approach, and supported by the bank regulations and Indonesian bank regulations. And the result is the application of provisions of law no. 8 year 1998 and Indonesian bank regulations n. 9/15/PBI/2007 about the Law Protection for the Bank Customer that using Internet Banking Services.

Keywords: *Bank, Internet Banking, Law Protection.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini dilaksanakan sejak Maret 2014 adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Pelayanan Internet banking (Studi Kasus Pelayanan Internet Banking Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Jatinegara)”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Hj. Devi Kantini R, SH, Sp.N, M.Knselaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak/Ibu Dosen serta Staff Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jakarta, dan kepada Orangtua serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis juga sampaikan terima kasih kepada sahabat dan kawan terbaik, Arif Ruditto, Adi Amir Hamzah, Aulia Eza Ananda, Trayasa Anggana, Fandi Aryaa, Nopri Isnaini, Sandy Maxilian Dodoh, Kenny Nurlita, Fajar Prasetyo, Yoki, Laxmi, Ria, Agung, Jenny, Aji, Thoriq, Robi, Juno serta teman-teman kampus yang ada di fakultas hokum dan fakultas lainnya, yang dengan mereka penulis sama-sama berjuang untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu Hukum di FH UPNVJ.

Jakarta, 28 Januari 2015



Nata Iskandar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Ruang Lingkup Penulisan.....	7
I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	7
I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	8
I.6 Metode Penelitian	12
I.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERBANKAN DAN INTERNET BANKING	16
II.1 Tinjauan Umum tentang Perbankan	16
II.2 Tinjauan tentang Internet Banking	33
BAB III PELAYANAN JASA BANK MELALUI INTERNET BANKING PADA BANK NEGARA INDONESIA	43
III.1 Petunjuk Pelaksanaan Registrasi dan Aktivasi BNI Internet Banking dan BNI E-Secure via PNC Cabang.....	43
III.2 Petunjuk Pelaksanaan Program Edukasi BNI E-Banking untuk Kantor Wilayah dan Cabang.....	51
III.3 Contoh Kasus Dalam Pelayanan Melalui Internet Banking di Bank BNI.....	55
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP INTERNET BANKING	58
IV.1 Perlindungan Hukum Pengguna Internet Banking Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi	58
IV.2 Perlindungan Hukum ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia	58
IV.3 Dampak Pengguna Jasa Internet Banking	67
V.1 BAB V PENUTUP	75
V.2 Kesimpulan.....	71
V.3 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	

RIWAYAT HIDUP