

UNIVERSITAS INDONESIA

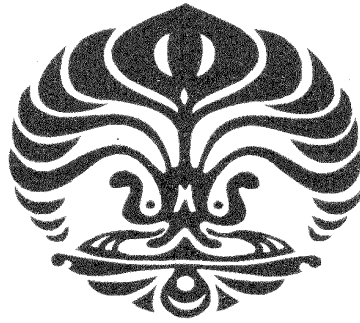
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SELAKU
PEMAKAI JASA ELEKTRONIK BANKING**

TESIS

NOVITA MURBARANI

0706176100

**FAKULTAS HUKUM
PASCASARJANA HUKUM EKONOMI
JAKARTA
DESEMBER 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SELAKU
PEMAKAI JASA ELEKTRONIK BANKING**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

NOVITA MURBARANI

0706176100

**FAKULTAS HUKUM
PASCASARJANA HUKUM EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA
JAKARTA
2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Novita Murbarani
NPM : 0706176100
Tanda Tangan :
Tanggal : 14 Desember 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Novita Murbarani
NPM : 0706176100
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul Tesis : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku
Pemakai Jasa Elektronik Banking

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Yunus Husein, SH, LL.M. ()
Penguji : Dr. Nurul Elmiyah, SH, MH. ()
Penguji : Kurnia Toha, SH, LL.M, Ph.D ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Desember 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum Jurusan Hukum Ekonomi pada Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- (1) Yunus Husein, SH. selaku pembimbing tesis yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun tesis ini.
- (2) Papa RM. Suryo Putro, SE dan Mama Dwi Bhakti Mulatsih, atas segala cinta kasih, support dan doa yang selalu diberikan kepada penulis selama ini, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa untuk Adikku tersayang Jatmiko Kunto Rachmadi.
- (3) Lucky Ariansa, atas segala perhatian, dukungan, pengertian serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
- (4) Keluarga Besar Bank Mandiri Ruko Tekstil Mangga Dua, ibu Tri, Imam, Novi, Wawan, Jaka, Fanny dan Windhy.
- (5) Teman-teman di kost Setiabudi V No.20A, yang sudah banyak membantu dan mendukung Penulis selama ini yaitu Upiek, Ayu, Windi, Mba Luvna, dll.
- (6) Sahabat-sahabat penulis Novi Rahmawati, Erlina Agustine dan Maya Widianingrum yang sudah banyak mensupport selama 2 tahun ini.
- (7) Teman-teman kelas A angkatan 2007 yang selalu mensupport dan membantu penulis yaitu Ingga, Mbak Yanti, Victor, Pak Teguh, Pak Bas, Pak Fahmi, Rizky, Citra, Icha, Kristine, Lukman, Raycar, Wite, Dimas Y, Olan, Lasma, Andri, Arfan, Dimas S, Mas Dwi, Bang Harly, Pak Agus, Mbak Herlin, Mbak Putu, Mas Ario, Mas Benny, Mas Asrori dan teman-teman lain yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.
- (8) Mbak Indah dan Mbak Ina, sekretaris Bapak Yunus yang banyak membantu .

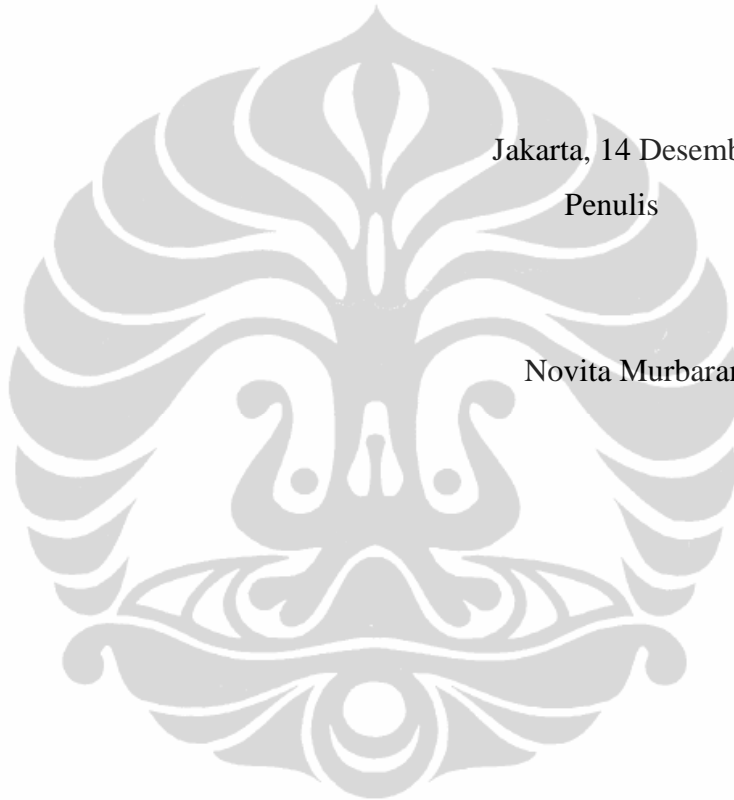
- (9) Seluruh dosen dan asisten dosen, serta staff sekretariat Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- (10) Tidak lupa segenap pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Jakarta, 14 Desember 2009

Penulis

Novita Murbarani



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Murbarani
NPM : 0706176100
Program Studi : Hukum Ekonomi
Departemen :
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SELAKU PEMAKAI JASA ELEKTRONIK BANKING

beserta instrumen/desain. Berdasarkan persetujuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, serta memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 14 Desember 2009

Yang membuat pernyataan

(Novita Murbarani)

ABSTRAK

Nama : Novita Murbarani
Program Studi : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku
Pemakai Jasa Elektronik Banking.

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai pengguna e-banking merupakan penelitian yang bersifat yuridis normative, yang bertujuan untuk mengetahui keabsahan dan kekuatan pembuktian terhadap transaksi e-banking dan untuk mengetahui keabsahan dan kekuatan pembuktian terhadap transaksi e-banking dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah maupun bank dalam transaksi pembayaran menggunakan sistem e-banking. Data yang dicari dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari penelitian lapangan serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan. Data-data tersebut kemudian dianalisis dengan metode kualitatif yakni dianalisis dengan menguraikan dan menghubungkan antara data yang satu dengan data yang lain secara keseluruhan sehingga akan diperoleh jawaban atas rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Setelah dilakukan analisis terhadap data-data penelitian, dapat diketahui bahwa:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah maupun bank dalam penyelenggaraan e-banking telah tertuang di dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005. pihak bank wajib mengungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan mengurangi penyimpangan dalam kegiatan operasional bank. Pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank, juga memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak nasabah terlindungi dengan baik.
2. keabsahan dan kekuatan pembuktian terhadap transaksi e-banking, tidak ada alat bukti lain yang dapat digunakan selain data elektronik berupa digital signature. Untuk dapat diklasifikasikan dalam bentuk tertulis, cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuat suatu print out atau copy dari pesan yang berbentuk elektronik.

ABSTRACT

Name : Novita Murbarani
Major : Economy Law
Title : Legal Protection To Customer As User Of Electronic Banking

Research about Legal Protection to Customer as of e-Banking is a normative juridical research that aims to know legality and an evidence of e-banking transaction and to know legal protection to customer and bank in payment transaction of e-banking system. Data that used to obtain in this research is primary data, that is data that obtains by means of field research through interview and then secondary data, that is data obtained through library research. These obtained data then analyzed through explaining and connected between those data holistically in order to obtain the answer to the research question in this research. After the analysis of the these research data, its appears that:

1. Legal protection to customer and bank of e-banking transaction there are, in Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005. Bank is obliged to lay open transparently in giving of bank product information to customer, so that indirectly will be able to lessen deviation in bank operational activity.
2. Legality an strength of evidence to transaction of e-banking, no other evidence device able to be used, except electronic data data in form digital signature. So that can be classified in the form of written by making a print out or copy of message still in form of electronic.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kerangka Teori	6
E. Metode Penelitian	16
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SELAKU KONSUMEN
A. Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Bank Berdasarkan Hukum Perjanjian.....	20
B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah.....	29
C. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Perbankan.....	29
D. Hak dan Kewajiban Nasabah Terkait Hukum Per- lindungan Konsumen.....	32
E. Hak dan Kewajiban Bank Selaku Pelaku Usaha.....	38
BAB III	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BANKING
A. Tinjauan Umum Tentang Elektronik Banking.....	40
1. Pengertian e-banking.....	40

	2.Layanan e-banking.....	41
	3.Transaksi Pembayaran e-banking	44
B.	Transaksi Elektronik di Bidang Perbankan.....	45
1.	Perkembangan Transaksi Perbankan	45
1.1	Mandiri Internet	46
1.2	Mandiri SMS.....	52
1.3	Mandiri Call	57
1.4	Mandiri ATM.....	61
2.	Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik	64
2.1	Kontrak elektronik dan Kebebasan Berkontrak...	66
2.2	Kontrak Elektronik dan Klausula Baku.....	67
	Transaksi Elektronik dan Terjadinya Kesepakatan	70
BAB IV	PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BANKING	
A.	Keamanan Bagi Nasabah Dalam Transaksi Elektronik Banking.....	72
a.	Mandiri Internet	73
b.	Mandiri SMS.....	75
c.	Mandiri Call.....	76
B.	Pengaduan Nasabah.....	78
C.	Penyelesaian Sengketa	82
I.	Bentuk Penyelesaian Sengketa.....	82
II.	Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	85
III.	Lembaga Mediasi Independen Indonesia.....	88
IV	Prinsip-Prinsip Pertanggung Jawaban.....	90
V	Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Transaksi Elektronik Banking (e-banking).....	93
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	99

B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102

