

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dalam unsur suatu negara hukum. Hal tersebut penting, karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Dalam perkembangannya, antara suatu negara dengan warga negaranya akan terjalin suatu hubungan timbal balik, yang mengakibatkan adanya suatu hak dan kewajiban antara satu dengan sama lain, dan perlindungan hukum merupakan salah satu hak yang wajib diberikan oleh suatu negara kepada warga negaranya.

Hak dan kewajiban ini timbul dikarenakan sebagai makhluk sosial baik dalam keadaan sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*).⁹ Sehingga dapat dikatakan, jika suatu negara mengabaikan dan melanggar hak asasi manusia dengan sengaja dan menimbulkan suatu penderitaan yang tidak mampu diatasi secara adil, maka negara tersebut tidak dapat dikatakan sebagai suatu negara hukum dalam arti sesungguhnya.¹⁰

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat *preventif* maupun *represif*, baik yang lisan maupun tulisan dalam rangka menegakan peraturan hukum. Dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran

⁹R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika 2006, hal. 49.

¹⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group 2013, hal. 13.

tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.¹¹

Berdasarkan pengertian di atas juga ada beberapa pengertian menurut beberapa pendapat ahli mengenai terkait perlindungan hukum, di antara :

1. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa:

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

2. Menurut Muktie, A. Fadjar berpendapat bahwa :

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

3. Menurut CST Kansil berpendapat bahwa :

Perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman pihak manapun.

4. Menurut Satjipto Raharjo berpendapat bahwa:

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

¹¹<http://stathukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Selasa, 30 April 2017, pukul 13.26 WIB.

masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Faktor yang penting dalam proses transaksi melalui *Mobile Banking*, adalah perlindungan hukum terutama bagi pihak nasabah. Hal ini didasari oleh adanya suatu anggapan bahwa nasabah sebagai konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum berkaitan erat dengan rasa kepercayaan dan keamanan konsumen terhadap sistem layanan *Mobile Banking* tersebut, oleh karena itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai terutama bagi nasabah.

2. Bentuk – Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Menurut Hadjon Perlindungan hukum bagi rakyat terdiri dari dua hal yaitu :¹²

a. Perlindungan Hukum *Preventif*

Perlindungan hukum *preventif* adalah bentuk perlindungan hukum dimana kepada masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau

¹²Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT.Bina Ilmu, 1987, hal 25.

pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum *preventif* dapat dilakukan melalui:

1. Pembinaan
2. Pengawasan
3. Peraturan Perundang-undangan.

b. Perlindungan Hukum *Represif*

Perlindungan hukum *represif* adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum *represif* dapat dilakukan melalui :

1. Penindakan
2. Pemberian sanksi

Pemberian sanksi meliputi :

a. Keperdataan (ganti rugi)

Perikatan yang timbul dari perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yaitu perjanjian yang dibuat sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pada perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggar butir-butir perjanjian itu, setelah dipenuhi syarat-syarat tertentu, dapat mengakibatkan terjadinya cedera janji (*wanprestasi*). Perbuatan cedera janji (*wanprestasi*) ini memberikan hak kepada pihak yang diciderai janji untuk menggugat ganti rugi berupa biaya kerugian dan bunga.

b. Pidana

Asas legalitas “*nullum delictum noela poena sine prave legi poenali*” yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) KUHPidana yang menyebutkan

bahwa tiada suatu perbuatan dapat dipidana kecuali atas kekuatan aturan pidana dalam perundang-undangan yang telah ada, sebelum perbuatan dilakukan. Sanksi pidana pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ini telah diatur dalam ketentuan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa “penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurus.”¹³ Berdasarkan penjelasan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas memperlihatkan suatu bentuk pertanggungjawaban pidana. Hal ini merupakan upaya bertujuan untuk menciptakan sistem bagi perlindungan konsumen.

3. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank

Menurut Prof. Dr. Satjipto Rahardjo, S.H., bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasaan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpanan dana, terdapat dua macam perlindungan hukum, yaitu:

- 1) Perlindungan tidak langsung, yaitu suatu perlindungan hukum oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpanan dana

¹³Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

- 2) Perlindungan langsung, yaitu suatu perlindungan oleh dunia perbankan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian usaha yang dilakukan oleh bank.¹⁴

B. Tinjauan Tentang Bank dan Nasabah Perbankan

1. Pengertian Bank

Sesuai dengan perkembangan wawasan yang bersamaan dengan perkembangan teknologi, maka dari itu istilah bank yang dimaksud sebagai suatu jenis pranata financial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang sangat beranekaragam, seperti memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan uang dan benda-benda berharga, dan membiayai usaha-usaha perusahaan.¹⁵ Definisi bank secara hukum dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menyatakan bahwa :

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian bank tidak hanya berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992

¹⁴Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*. Jakarta, Kencana, 2005, hal.121.

¹⁵Abdurrachman, *Enkiklopedia Ekonomi Perdagangan dan Keuangan*, Jakarta, PT Pradnya Paramita, 1991, hal.80.

tentang Perbankan. Ada pendapat beberapa ahli yang menjelaskan mengenai pengertian bank antar lain:

1. Pengertian bank menurut H.Malayu S.P Hasibuan

Bank adalah Lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.¹⁶

2. Pengertian bank menurut O.P Simorankir

Bank adalah salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.¹⁷

2. Fungsi dan Tujuan Bank

Fungsi dan tujuan lembaga perbankan atau bank dapat dilihat dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 Angka (2) mendefinisikan Bank adalah sebagai badan usahayang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan usaha utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran .

¹⁶ H.Malayu S.P Hasibuan. *Dasar –dasar Perbankan*, Jakarta , Bumi Aksara, 2009. hal.2.

¹⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan* , Bandung , Mandar Maju, 2000, hal .1.

Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari usaha yang dijalankannya

Dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Undang-Undang Perbankan fungsi dan tujuan Perbankan Indonesia adalah :

1. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.
2. Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dengan demikian, perbankan nasional kita mempunyai fungsi dan tujuan dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia:

1. Bank berfungsi sebagai "*financial intermediary*" dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari penabung kepada peminjam.
2. Penghimpun dan penyaluran dana masyarakat tersebut bertujuan menunjang sebagian tugas penyelenggaraan negara yakni:
 - a. Menunjang pembangunan nasional, termasuk pembangunan daerah, bukan melaksanakan misi pembangunan suatu golongan apalagi perseorangan, jadi perbankan Indonesia diarahkan untuk menjadi agen pembangunan (*agent of development*).
 - b. Dalam rangka mewujudkan Trilogi pembangunan nasional, yakni
 - 1) Meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat banyak
 - 2) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional

- 3) Meningkatkan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis
 - 4) Meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat banyak, artinya tujuan yang hendak dicapai oleh perbankan nasional adalah meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat Indonesia, bukan segolongan orang atau perseorangan saja;
3. Dalam menjalankan fungsi tersebut, perbankan Indonesia harus mampu melindungi secara baik apa yang dititipkan masyarakat kepadanya, dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*), dengan cara :
- a. Efisien, sehat, wajar dalam persaingan yang sehat yang semakin mengglobal atau mendunia.
 - b. Menyalurkan dana masyarakat tersebut ke bidang-bidang yang produktif bukan konsumtif.
4. Peningkatan perlindungan dana masyarakat yang dipercayakan pada bank, selain melalui prinsip kehati-hatian, juga pemenuhan ketentuan persyaratan kesehatan bank, serta sekaligus berfungsi untuk mencegah terjadinya praktek-praktek yang merugikan kepentingan masyarakat luas.

3. Jenis-Jenis Bank

Jenis-jenis bank bila berdasarkan ketentuan Pasal 5 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan maka jenis bank hanya terbagi menjadi 2 (dua) jenis bank yaitu :

1. Bank Umum

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan bahwa :

“Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan sendirinya Bank Umum adalah bank pencipta uang giral.”

Bank umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu. Kegiatan tertentu antara lain melaksanakan kegiatan pembiayaan jangka panjang, pembiayaan untuk mengembangkan koperasi.

2. Bank Perkreditan Rakyat

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan bahwa :

“Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Dengan sendirinya Bank Perkreditan Rakyat adalah bukan bank pencipta uang giral, sebab Bank Perkreditan Rakyat tidak ikut memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Jenis-jenis perbankan yang ada dalam Undang-undang perbankan tidak hanya bisa menjadi patokan terhadap jenis-jenis perbankan. Berdasarkan

perkembangan era globalisasi banyak jenis jenis perbankan yang dapat dilihat dari beberapa segi antara lain :¹⁸

a. Jenis-jenis bank dilihat dari segi fungsinya, sebagai berikut :

1. Bank Sentral

Bank sentral bertanggung jawab atas kebijakan moneter seperti stabilitas nilai mata uang, stabilitas sektor perbankan, dan sistem finansial secara keseluruhan di sebuah negara. Di Indonesia, bank sentral diselenggarakan oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia memiliki satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah yang mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain. Tujuan ini didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya. Ketiganya adalah menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia.

2. Bank Umum

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum. Bank umum menawarkan berbagai produk dan jasa kepada masyarakat sesuai fungsinya dengan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat, jual beli valuta asing, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya. Jasa yang diberikan oleh bank

¹⁸Anugrah ayu sendiri, "Ini Jenis-Jenis Bank Berdasar Fungsi, Kepemilikan dan Operasional" <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3917873/ini-jenis-jenis-bank-berdasar-fungsi-kepemilikan-dan-operasional>, diakses pada hari Jumat, 3 Mei 2019, pukul 13.01 WIB.

umum bersifat umum yang berarti bank tersebut dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada kepada masyarakat dan wilayah operasionalnya tersebar di seluruh wilayah.

3. Bank Perkreditan Rakyat

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Bank Perkreditan Rakyat selanjutnya disebut BPR merupakan Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, namun dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih terbatas dibandingkan dengan kegiatan bank umum. Hal ini karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Pada umumnya lokasi BPR dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan.

b. Jenis-jenis bank dilihat dari segi operasionalnya

1. Bank konvensional

Bank konvensional merupakan bank yang kegiatan usahanya memberikan jasa dan lalu lintas keuangan secara umum sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Ketentuan ini meliputi penggunaan metode penetapan harga sesuai tingkat suku bunga dan menghitung biaya-biaya yang diperlukan. Bank konvensional umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dan menyalurkan dana masyarakat.

2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Sesuai Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa

Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Undang-Undang Perbankan Syariah juga mengamankan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul -mal. Yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif).

c. Jenis-jenis bank dilihat dari segi kepemilikan, sebagai berikut :

1. Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah merupakan bank yang didirikan oleh pemerintah atau negara dan sebagian besar sahamnya dimiliki oleh negara. Contoh bank milik pemerintah di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia, Bank Negara Indonesia, Bank Tabungan Negara, dan Bank Mandiri. Bank milik pemerintah juga meliputi bank yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang disebut juga Bank Pemerintah Daerah (BPD) contohnya Bank Jatim, Bank Jateng dan Bank Sumut.

2. Bank Milik Swasta Nasional

Bank milik swasta nasional didirikan oleh pihak swasta nasional. Saham pada bank ini juga sebagian besar dimiliki oleh swasta nasional. Contoh bank swasta nasional di Indonesia adalah Bank Central Asia, Bank Muamalat, Bank Permata, Bank Danamon, dan lain sebagainya.

3. Bank Milik Asing

Bank milik asing merupakan bank yang dimiliki oleh pihak asing dari luar negeri yang membuka cabang di suatu negara lainnya. Bank ini dapat berupa

bank milik swasta asing atau pemerintah asing yang kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Bank milik asing di Indonesia contohnya seperti Citibank, HSBC, Bank of America, Deutsche Bank dan masih banyak lagi.

4. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi merupakan bank yang kepemilikan saham dan pendiriannya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya Bank Umum Koperasi Indonesia

5. Bank Milik Campuran

Bank milik campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya bercampur antara pihak asing dan pihak swasta nasional. Namun kepemilikan saham tersebut didominasi oleh warga negara tempat bank tersebut didirikan. Contoh bank milik campuran di Indonesia adalah Rabobank International Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank Capital Indonesia, Bank Mizuho Indonesia, dan masih banyak lagi bank-bank yang termasuk dalam jenis bank milik campuran.

4. Nasabah Perbankan

Nasabah dalam suatu perbankan itu sangat diperlukan semangkin banyak nasabah dari suatu bank maka akan semakin mudah dalam suatu lembaga perbankan dalam menghimpun dan meyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Banyak nasabah suatu bank disebabkan karena adanya kepercayaan yang besar dari nasabah terhadap bank tersebut yang bisa mempengaruhi pertumbuhan bank itu sendiri. Pengertian nasabah itu sendiri adalah Pihak yang menggunakan jasa bank.

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang –Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank,dan berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 nasabah dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data pribadi Nasabah dalam Pasal 1 angka 3 :

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank,termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank intuk melakukan transaksi keuangan (*Walk In Customer*).”

Istilah *Walk in customer* (WIC) yang dalam pengertian nasabah berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI 2005 adalah pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening pada bank tersebut,tidak termasuk pihak yang mendapatkan perintah atau penugasan dari nasabah untuk melakukan transaksi atas kepentingan nasabah tersebut.Berdasarkan pengertian pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa nasabah itu sebagai pihak pengguna jasa dari suatu pelaku

usaha, pelaku usaha yang dimaksud adalah bank sedangkan nasabah dapat dikatakan sebagai konsumen.

Pengertian konsumen berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri-sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam praktek perbankan ada dikenal tiga bentuk nasabah yaitu :¹⁹

1. Nasabah Deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara pembeli (*importir*) dengan pengiriman barang (*eksportir*) diluar negeri dengan menggunakan fasilitas *Letter Of Credit* (L/C).

5. Hubungan Nasabah dengan Bank

Hubungan antara nasabah dan bank sangat memiliki keterkaitan dikerenakan nasabah dianggap sebagai nafas kehidupan dari bank tersebut. Hubungan keduanya didasarkan kepada dua unsur yang memiliki keterkaitan yaitu kepercayaan dan hukum. Suatu bank hanya dapat melakukan kegiatan dan mengembankan banknya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya, pada fasilitas-fasilitas perbankan yang ada pada bank

¹⁹Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen- Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti 2003, hal.40.

tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memonitori dana dari masyarakat, untuk ditempatkan pada bank agar bank dapat menyalurkan jasa-jasa perbankan.²⁰

Bentuk hubungan yang berkaitan dengan hukum, hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana, dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro dan sebagainya. Bila kita analisis dari segi hukum maka hubungan antara nasabah dan bank terbagi atas dua bentuk :²¹

a. Hubungan Kontraktual

Hubungan yang paling utama antara bank dengan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku pada semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur dan nasabah non deposan. Kontrak antar bank dengan nasabah deposan atau nasabah non debitur-non deposan, lazimnya hanya diatur dalam bentuk kontrak yang sangat sederhana. Itupun, sama seperti untuk kontrak kredit diberlakukan kontrak dalam bentuk kontrak standar (kontrak baku), yang biasanya terdapat ketentuan-ketentuan berat sebelah, dimana pihak bank seringkali lebih diuntungkan. Akan tetapi, walaupun dianut prinsip bahwa hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan kreditur-debitur. Prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Karena itu, sebenarnya ada tiga tingkatan dari pemberlakuan hubungan kontraktual antara hubungan nasabah penyimpan dana dengan pihak bank yaitu sebagai berikut:

²⁰Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti., 1995, hal.32.

²¹Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bakti ,Bandung, PT.Citra Aditya Bakti 1999, hal.102.

1. Sebagai hubungan bank dan nasabah penyimpan
2. Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur dan kreditur
3. Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

b. Hubungan Non-Kontraktual

Selain hubungan kontraktual, ada hubungan hukum yang lain antara pihak bank dengan pihak nasabah, terutama dengan nasabah deposan dengan nasabah deposan-non-debitur. Ada enam jenis hubungan hukum antara bank dengan nasabah selain dari hubungan kontraktual sebagaimana yang disebutkan diantaranya (Hubungan fidusia, Hubungan konfidensial, Hubungan *bailor-bailee*, Hubungan *principal-agent*, Hubungan *mortgagor-mortgagee*, dan Hubungan *trustee-beneficiary*).²² Berhubung hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengakui hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan-hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam kontrak.

Nasabah bank wajib memberitahukan oleh bank setiap perubahan *policy* yang signifikan yang dapat mempengaruhi *account* nasabah atau mempengaruhi jasa bank yang selama ini diberikan oleh bank. Apabila bank memberikan jasa pengiriman uang untuk kepentingan nasabahnya, maka dalam hal ini akan menempatkan posisinya sebagai “pelaksana amanat” dari nasabahnya. Hubungan formal antara nasabah dengan bank terdapat pada formulir-formulir yang telah diisi oleh nasabah dan disetujui oleh bank.²³

²²*Ibid* .hal.103.

²³Try Widyono, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bandung, Ghalia Indonesia, 2006, hal .27.

C. Tinjauan Tentang *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah suatu fasilitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk dapat melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung melalui aplikasi *Mobile Banking* yang tersedia di perangkat smartphone, atau Tablet. Terkait penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai (*cash*). *Mobile Banking* memiliki istilah lain yaitu *M-Banking*²⁴.

Mobile Banking merupakan jenis layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global System for Communication*) dengan menggunakan menu layanan data (SIMtoolkit) maupun SMS (*Short Message Service*) yang dikenal dengan istilah SMS banking.²⁵ GSM (*Global System for Communication*) adalah sebuah standar global untuk komunikasi bergerak digital. SMS banking adalah istilah yang digunakan untuk transaksi perbankan yang dilakukan melalui perangkat telepon seluler, dan cara kerjanya menggunakan sms biasa dengan mengetik format perintah sesuai format. Adanya layanan *Mobile Banking* nasabah tidak perlu repot datang ke bank untuk transfer uang, karena bank telah menyediakan layanan cukup mudah dan cepat.

Penggunaan *Mobile Banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta lebih efisien. Jenis-jenis transaksi yang ada pada perbankan bergerak (*Mobile Banking*) yaitu

²⁴Eko K. Budiardjo, "Mobile Banking : Acustomer Relationship Management (CRM)" Jurnal fasikom UI.

²⁵Ikatan Bankir, *Mengenal Operasional Perbankan*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014, hal. 59.

transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran tagihan (rekening telepon, kartu kredit, asuransi, ataupun rekening listrik) dan pembelian (isi ulang pulsa, tiket pesawat, ataupun dalam bentuk saham).

2. Transaksi *Mobile Banking*

Transaksi adalah kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Pada konsep transaksi, setiap transaksi haruslah dibuatkan keterangan tertulis sebagai bukti seperti kwitansi atau faktur yang biasanya disebut bukti transaksi. Pada zaman yang modern ini masyarakat lebih dituntut pada kehidupan yang lebih dimanis, efektif dan efisien terutama dalam mengemat waktu. Tuntutan tersebut yang menjadi dasar nasabah perbankan yang lebih memilih layanan *Mobile Banking* sebagai sarana dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank.

Fasilitas layanan *Mobile Banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *Mobile Banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, biaya dalam hal ini adalah biaya transportasi, karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *Mobile Banking* memberikan pelayanan 24 jam.

Segala fasilitas dan layanan perbankan tidak terlepas dari adanya kesalahan sistem oleh sebab itu sama halnya dengan layanan perbankan lainnya *Mobile Banking* juga memiliki resiko dalam penggunaannya, karena dapat dipastikan segala fasilitas yang menggunakan sistem secara online pasti memiliki

resiko yang besar. Bagi bank sebagai penyelenggara *Mobile Banking* secara umum ada terdapat empat risiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *Mobile Banking*, yaitu:²⁶

1. Risiko likuiditas terjadi jika nasabah melakukan transaksi keuangan mencapai batas limit maksimal dengan menggunakan *Mobile Banking* yang mana pihak bank tidak mampu dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini akan menyebabkan Bank mengalami likuiditas.
2. Risiko operasional dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu berupa kesalahan operasional bank (*human error*) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Bank. Faktor eksternal dapat berupa persaingan antar bank dengan melalui pencurian data rahasia bank dan kecurangan teknologi bank.
3. Risiko hukum dapat berupa akibat dari pengaduan nasabah terhadap pihak hukum yang berwajib atas ketidaknyamanannya dengan pihak Bank yang menjadikan bank harus berurusan dengan hukum.
4. Risiko reputasi timbul antara lain karena adanya pemberitaan di media dan atau rumor negatif mengenai bank yang berdampak pada citra nama baik bank tersebut terutama di mata masyarakat.

²⁶Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat, 2013, hal. 243.

3. Kesalahan Sistem *Mobile Banking* Yang Merugikan Nasabah

Kesalahan sistem *Mobile Banking* yang merugikan nasabah baru bisa dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika mengandung unsur kesalahan yang mana kesalahan itu memang benar berasal dari pihak bank selaku penyedia fasilitas layanan *Mobile Banking*.

Kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* terjadi karena server bank dan server operator mengalami gangguan. Salah satu contohnya kegagalan transaksi dan transaksi berulang karena keterlambatan pemberitahuan. Dalam pemberian berbagai jasa layanan perbankan, bank pada umumnya menghadapi berbagai risiko yang dikenal dengan risiko perbankan dimana salah satu dari berbagai risiko, risiko yang paling utama adalah risiko operasional (*operational risk*).²⁷

Berdasarkan Pasal 1 angka 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum bahwa Risiko Operasional adalah Risiko akibat ketidakcukupan dan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank. System risk merupakan risiko yang terkait dengan penggunaan sistem dan teknologi. Penyebab dari system risiko yaitu kerusakan data, kesalahan program, kesalahan jaringan atau gangguan jaringan, gangguan pelayanan, gangguan keamanan sistem virus dan gangguan pada sistem internal.

²⁷*Ibid.*, hal 247.