

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH ATAS PENGGUNAAN
E-BANKING DI BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Disusun oleh:

Nama : Rizqi Musrifah
Nomor Induk Mahasiswa : 20130610337
Program Studi : Ilmu Hukum
Rumpun : Hukum Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH ATAS PENGGUNAAN
E-BANKING DI BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

NAMA : RIZQI MUSRIFAH

NIM : 20130610337

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal

Dosen Pembimbing I



Hj. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.
NIK. 19711127199603 153 026

Dosen Pembimbing II



Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.
NIK. 19690528199409 153 022

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH ATAS PENGGUNAAN
E-BANKING DI BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal

.....

Yang terdiri dari:

Ketua

Dr. Mukti Fajar ND, S.H., M.Hum.
NIK. 19680929199407 153 019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hj. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.
NIK. 19711127199603 153 026

Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.
NIK. 19690528199409 153 022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Trisno Rahardjo, S.H., M.Hum.
NIK. 19710409199702 153 028

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizqi Musrifah
NIM : 20130610337
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH
ATAS PENGGUNAAN *E-BANKING* DI
BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA
YOGYAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar Strata 1 yang diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 6 Januari 2017

Yang menyatakan,



Rizqi Musrifah
NIM. 20130610337

HALAMAN MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ
مَا يَقُومُ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ
مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَّالٍ ﴿١١﴾

Artinya : “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”. (Q.S Ar Ra’d ayat 11)

وَإِذ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Artinya: “Dan (ingatlah juga) tatkala Tuhan-mu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”. (Q.S. Ibrahim ayat 7)

I have no special talents. I am only passionately curious (**Albert Einstein, 1952**)

Memberi kepada orang lain seperti apa yang orang lain itu berikan kepada kita.

(Rizqi Musrifah)

Janganlah mengumbar kebahagiaanmu secara berlebihan, karena terkadang kita tidak tahu apakah orang yang mengetahuinya senang atau justru iri.

(Rizqi Musrifah)

Restu bapak dan ibu mengiringi setiap langkah yang ku tempuh.

(Rizqi Musrifah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya dedikasikan kepada:

Allah SWT, Yang Maha Kuasa dan Maha Penyayang

Ayah saya Muslimin

Ibu saya Kasiyati

Adik saya Nazala Lailatul Khibbah

Eyang Kakung dan Eyang Putri

Om dan Tante

Saudara Sepupu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Penggunaan *E-banking* di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta” yang diajukan sebagai syarat untuk menempuh jenjang Strata 1 (Satu) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan sripsi ini merupakan salah satu langkah penulis untuk memberikan tambahan ilmu pengetahuan pada dunia pendidikan. Penulisan sripsi ini ada berkat adanya dorongan dari banyak pihak. Pertama tentunya saya sangat berterima kasih kepada kedua orang tua saya Muslimin dan Kasiyati, serta adik saya tercinta, Nazala Lailatul Khibbah yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan studi.

Terima kasih juga saya tujukan kepada Dosen Pembimbing I ibu Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn. dan Dosen Pembimbing II bapak Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum. atas koreksi yang diberikan dalam proses bimbingan terkait logika hukum, substansi, sistematika penulisan, dan telah membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini. Terima kasih atas kesediaan Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi yang merupakan syarat kelulusan.

Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta merupakan tempat saya untuk melakukan penelitian dan memperoleh banyak data. Oleh karena itu, saya ucapkan

terima kasih kepada bapak Sahmiri selaku Karyawan BCA KC Utama Yogyakarta serta Ketua Himpunan Kerja Indonesia, bapak Nur Nugroho selaku pengelola bidang hukum BCA KC Utama Yogyakarta, serta mbak Helda selaku CSO BCA KC Utama Yogyakarta atas bantuan dan kerja samanya.

Terima kasih Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyediakan wadah bagi saya dalam mengemban ilmu sehingga wawasan dan pengalaman saya kian bertambah. Banyak hal yang dapat saya pelajari ketika mengikuti kegiatan lembaga-lembaga di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah seperti, ketika saya bergabung ke dalam Senat Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah yang sekarang berganti nama menjadi Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan magang di Laboratorium Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Teman-teman seperjuangan saya sejak tahun pertama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu ada dan membantu saya. Terima kasih kepada Rina Handayani, Yulia Budiarti Ningsih, Arif Rianto, Atika Yumna Nurina, Melisa, Nur Dinar Rachmasari, Desy Tri Rahmawati, Muzakki Bangkit Riasmoro, Defriansyah, Puji Alamsyah, Ferisa Dian Fitria, Satria Sukananda, Ayu Puspita Sari, Hamdan Faishal Ismail, Akbar Hersanto dan Bramanto Widodo yang sama-sama berjuang dengan saya untuk menyelesaikan studi serta membantu saya selama perkuliahan.

Senat Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan tempat saya belajar berorganisasi ketika masuk kuliah, tempat untuk menuangkan aspirasi dan berekspresi serta menjalin hubungan dengan fakultas hukum dari perguruan tinggi lainnya. Oleh karena itu terima kasih saya ucapkan kepada kakak-kakak senior mulai dari bang Andrae Sutrisno, bang Muctar Beby Saputra, dan bang Nizar Mulya Rizki serta rekan saya Yulia Budiarti Ningsih, Kharisma Dewi, Evi, Retno, Neny, Ratna, Ira, Fikri, Nurul, Fitri, Faris, Rizki, Zaky, Erwin L dan Faisal atas bantuan, kerja samanya.

Selain itu, ada juga Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, tempat saya belajar mengaplikasikan pengetahuan administrasi, managerial, dan belajar menjadi pemimpin dan penasehat yang baik. Terima kasih pada rekan-rekan saya di BEM FH UMY yaitu mbak Yusmanita Afifah Nur, Ahmad Zulfikar Pical, Taufieq Ramdani Rumodar, Yulia Budiarti Ningsih, Nur Dinar Rachmasari, Vinda Noviasari, Andi Zamharira, Ratri Widiarini, Galuh Endang Safitri, M Ilham Wira Pratama, Rizki Prayoga, Endra Rezkyanur, Eka Sandra, dll. Terima kasih juga saya ucapkan kepada tim saya di BEM FH UMY yaitu Divisi Keagamaan yang terdiri dari Vitra Hana Sharfina, Juniar Cahayuningtyas, Anggitan Dewi Drupadi, Pipit Vanessa, dan Rizky.

Terima kasih kepada rekan-rekan kerja di Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memotivasi saya untuk berkerja keras dan berusaha terus menduduki posisi yang diinginkan. Terima kasih kepada Ferisa Dian Fitria, Hamdan Faishal Ismail, Satria Sukananda, Vinda Noviasari, Imtiyaz Hanafiyah, mas Afriansyah Tanjung, S.H., mbak Ayudia Vicky

R, S.H., mbak Diana Setiawati, S.H., mas Murdian, S.H., mas Reza Rinaldi, S.H., mas Yulianta Saputra, S.H., mbak Laras Astuti, S.H., M.H, Rahma, Diana, Nisa, dan Jasmine. Terima kasih kepada mas Abidin A Kurnia Ecla Julianto, S.H yang selama ini membimbing saya, mengajarkan saya banyak hal dan mengubah cara berpikir saya. Terima kasih juga tidak lupa saya ucapkan kepada ibu Sujanatun dan Pak Anang Sya'roni, S.H., M.Hum. yang selalu memberi nasehat kepada saya.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan dibalas oleh Allah SWT. Sebuah peribahasa mengatakan Tiada Gading Yang Tak Retak, tiada sesuatu yang sempurna di dunia ini, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pelaksanaan kegiatan perbankan di Indonesia.

Yogyakarta, 6 Januari 2017
Penulis,

Rizqi Musrifah
NIM. 20130610337

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	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Bank	11
1. Pengertian Bank	11
2. Asas, Fungsi Dan Tujuan Bank	13
3. Jenis Bank	15
4. Kegiatan-Kegiatan Bank	21
5. <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	25
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Antara Bank Dengan Nasabah	28
1. Pengertian Perjanjian	28
2. Perjanjian Antara Bank Dengan Nasabah	30
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	32
1. Pengertian Perlindungan Hukum	32
2. Bentuk Perlindungan Hukum	33
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	34

4. Hak-Hak Konsumen	35
5. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Tipe Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian.....	38
C. Bahan Penelitian.....	38
D. Cara Pengambilan Bahan Penelitian.....	41
E. Tempat Pengambilan Bahan Penelitian	42
F. Teknik Pengolahan Bahan Penelitian	42
G. Teknik Analisis	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta Selaku Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Banking</i>	44
1. Perlindungan Hukum Preventif	45
2. Perlindungan Hukum Represif	75
B. Penyelesaian Sengketa Antara Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta Dengan Nasabahnya Dalam Transaksi <i>E-Banking</i>.....	78
1. Kekeluargaan (negosiasi nasabah dengan Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta)	81
2. Mediasi	84
3. Ajudikasi.....	92
4. Arbitrase	99
5. Pengadilan atau Litigasi	106
BAB V PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	117

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	118
Surat Keterangan untuk Keperluan ke Perpustakaan Bank Indonesia	120
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	121
Formulir Permohonan Pembuatan Kartu Kredit	122
Surat Permohonan	124
Formulir Fasilitas Auto Debit	125
Ketentuan-Ketentuan Tahapan PT Bank Central Asia Tbk. (“BCA”).....	127
Ketentuan-Ketentuan Tambahan Bagi Penabung Tahapan XPRESI PT Bank Central Asia Tbk. (“BCA”).....	131
Ketentuan-Ketentuan Pemegang Kartu Paspor PT Bank Central Asia Tbk. (“BCA”).....	133
Ketentuan-Ketentuan Rekening dan Kartu Tabunganku PT Bank Central Asia Tbk. (“BCA”).....	137
Ketentuan-Ketentuan Tabungan Prestasi (“TAPRES”) PT Bank Central	
Asia Tbk. (“BCA”).....	144
Permohonan Buka Rekening.....	150

DAFTAR BAGAN

Bagan Proses Penyelesaian Sengketa Sebelum Adanya LAPSPI.....	151
Bagan Proses Penyelesaian Sengketa Sebtelah Adanya LAPSPI.....	152

