

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH

DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL

(Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur



OLEH:

ALFINUR HAYATI

NPM: 18071010122

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN/SIDANG SKRIPSI

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH

DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL

(Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)

Disusun Oleh :

Alfi Nur Hayati
NPM. 18071010122

Telah disetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi pada tanggal

Menyetujui,
PEMBIMBING



SRI MAHARANI SMTV, SH, MH
NIP. 197408032002122001

Mengetahui,
DEKAN



DR. H. SUTRISNO, SH, M.HUM
NIP. 19601212 1988031001

HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL
(Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)

Disusun Oleh :
ALFINUR HAYATI
NPM. 18071010122


Telah Dipertahankan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa timur
Pada Tanggal 30 Mei 2022.

Menyetujui,
PEMBIMBING


Sri Maharani M.T.V.M.SH.,MH
NIP. 197408032002122001

TIM PENGUJI

1.


Yana Indawati S.H. M.Kn.
NIP. 19790126 202121 2 004

2.


Adhitva Widya Kartika S.H.M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

3.


Sri Maharani M.T.V.M.SH.,MH
NIP. 197408032002122001

Mengetahui,
DEKAN


DR. H. Sutrisno,SH.,M.HUM
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL
(Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)


Disusun Oleh :
ALE NUR HAYATI
NPM. 18071010122

Telah Dipertahankan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 08 juni 2022


Menyetujui,
PEMBIMBING


Sri Maharani M.T.V.M.SH.,MH
NIP. 197408032002122001

TIM PENGUJI

1. 
Yana Indayati S.H., M.Kn.
NIP. 19790126 202121 2 004

2. 
Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19960112 202012 2 003

3. 
Sri Maharani M.T.V.M.SH.,MH
NIP. 197408032002122001


Mengetahui,
DEKAN

DR. H. Sutrisno, SH., M.HUM
NIP. 19601212 198803 1001

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Alfi Nur Hayati
Tempat, tanggal lahir : Tuban, 21 Juni 1999
Npm : 18071010122
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Glodog, Palang, Tuban

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul “PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL(Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)” dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini merupakan hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 08 Juni 2022

Mengetahui,

PEMBIMBING



Sri Maharani M.T.V.M. S.H., M.H
NIP. 19601212 198803 1001

PENULIS



Alfi Nur Hayati
NPM. 18071010122

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih dengan segala Rahmat, Hidayah serta Karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis mulai dari menjalani perkuliahan hingga mengakhiri perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan baik.

Adapun skripsi ini berjudul **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL (Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)”**.

Dalam skripsi ini Penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pertama sekali saya selaku penulis skripsi ini mengucapkan terimakasih kepada orang tua saya yang dengan senantiasa seikhlas hati mendukung dan selalu memberikan doa terbaik kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga turut mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberikan motivasi selama proses perkuliahan sampai dengan pengerjaan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak prof Dr.Ir.Akhmad Fauzi, MMT ., Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr.Ir. Sukendah, M.Sc., Selaku Wakil Rektor I Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Dr. Ir. Munawar, MT., Selaku Wakil Rektor II Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Ir Sutiyono, MT., Selaku Wakil Rektor III Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
6. Ibu Mas Aniendatien., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak Anajeng Esri Edhi Mahanani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN Veteran Jawa Timur.
9. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN Veteran Jawa Timur.
10. Ibu Sri Maharani M.T.V.M, SH., MH. Selaku Dosen Pembimbing Penulis yang telah sabar dan banyak meluangkan waktu untuk

memberikan bimbingan, serta memberikan arahan dalam menyelesaikan penulisan ini

11. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
12. Bapak dan Ibu Tim Penguji yang telah memberikan evaluasi, kritik dan saran yang penting untuk Penulis kedepannya.
13. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
14. Kedua orang tua Penulis dan kakak laki-laki Penulis Sholeh Sholichudin S.Pd, serta saudara perempuan Penulis Lia Alfiyah S.Pd, dan Erna Veronika, Yang selalu mendo’akan dan memberi dukungan atas segala proses meraih masa depan yang terbaik untuk Penulis.
15. Sahabat-Sahabat Sharing suka duka yang beranggotakan Fatimahtus Zahro, Duwi lismawati, Mustika Suri dan Umi Fauziah yang selalu memberikan bantuan, dukungan, motivasi, semangat serta hiburan disaat Penulis melakukan penulisan skripsi ini.

Pihak - pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, Pada akhirnya Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya. Penulis menyadari bahwa penulisan karya

ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun Penulis terima dengan lapang dada. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan.

Surabaya, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN/SIDANG SKRIPSI ..	ii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PENGANTAR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Tinjauan Pustaka	14
1.5.1 Tinjauan Umum Tentang Bank Digital.....	14
1.5.1.1. Definisi tentang bank digital.....	14
1.5.1.2. Perkembangan bank digital di dunia perbankan	18
1.5.1.3. Regulasi bank digital di Indonesia.....	20
1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Nasabah.....	22

1.5.2.1 pengertian nasabah	22
1.5.2.2. hak dan kewajiban nasabah.....	24
1.5.3. Tinjauan Umum PT BANK NEO COMMERCE	26
1.5.3.1. gambaran umum bank neo commerce.....	26
1.5.3.2. Produk Bank Neo	29
1.5.4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	32
1.5.4.1. Pengertian perlindungan hukum.....	32
1.5.4.2. bentuk- bentuk perlindungan hukum.....	35
1.5.4.3. perlindungan hukum nasabah.....	36
1.6 Metode Penelitian.....	41
1.6.1 Jenis Penelitian.....	41
1.6.2 Sumber data.....	42
1.6.3 Metode Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	45
1.6.4 Metode Analisis data.....	47
1.6.5. Lokasi dan waktu penelitian.....	47
1.6.7. Sistematika Penulisan.....	48
1.6.8. Jadwal Penelitian.....	50
1.6.9. Rincian Biaya	51
BAB II PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL (STUDI DI BANK NEO COMMERCE CABANG SURABAYA)	52

2.1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Melalui Aplikasi Bank Digital (Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)	52
2.2. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Melalui Aplikasi Bank Digital (Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya).....	63

BAB III KENDALA DAN UPAYA DALAM MENGATASI PENGADUAN TERKAIT TRANSAKSI PADA APLIKASI BANK DIGITAL (STUDI DI BANK NEO COMMERCE CABANG SURABAYA)... ..74

3.1. mengenai kendala dalam mengatasi pengaduan terkait transaksi melalui aplikasi Bank digital (Studi di bank Neo Commerce cabang surabaya).....	74
3.2. upaya yang diberikan oleh bank untuk mengatasi pengaduan terkait transaksi melalui aplikasi bank digital (studi di bank neo commerce cabang surabaya)	76

BAB IV PENUTUP 81

4.1. Kesimpulan.....	81
4.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA83

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Pengaduan Tertulis Nasabah Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya.....	7
Tabel 2: Data Pengaduan Nasabah Online Melalui Media Sosial Bank Neo Commerce.....	8
Tabel 3 : Jadwal Penelitian	42
Tabel 4 : Rincian Biaya	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Rencana Studi

Lampiran 2 : Transkrip

Lampiran 3 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Bukti penyerahan Proposal Skripsi

Lampiran 6 : Surat Penelitian Skripsi

Lampiran 7 : Plagiarism turnitin

Lampiran 8 : Lembar Pembayaran UKT

Lampiran 9 : Lembar Sertifikat Seminar

Lampiran 10 : Lembar Revisi Dosen Penguji 1

Lampiran 11 : Lembar Revisi Dosen Penguji 2

Lampiran 12 : Lembar Revisi Dosen Penguji 3

Nama Mahasiswa : Alfi Nur Hayati
Npm : 18071010122
Konsentrasi : Perdata
Judul Skripsi :

**“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL (STUDI DI
BANK NEO COMMERCE CABANG SURABAYA)”**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi melalui aplikasi bank digital (studi di Bank Neo Commerce cabang Surabaya). Seiring perkembangan teknologi dan digitalisasi proses perbankan telah menghasilkan model dan proses bisnis yang lebih cepat dan efisien. Namun masih banyaknya kekurangan dalam sistem digitalisasi perbankan dapat menyebabkan kerugian bagi pihak nasabah sendiri. Seperti halnya pengaduan nasabah pada bank neo commerce cabang Surabaya dimana pada bulan oktober 2021 terdapat beberapa pengaduan tertulis dari nasabah yaitu mengenai kegagalan pengisian saldo, tentunya hal ini dapat merugikan nasabah. Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris yaitu jenis penelitian hukum sosiologis atau dapat disebut juga dengan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang mengkaji tentang ketentuan hukum yang sedang berlaku dengan yang sebenarnya terjadi dalam masyarakat.

Hasil penelitian ini akan menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi melalui bank digital (studi di bank neo commerce cabang Surabaya) adalah dengan cara terus meningkatkan sistem keamanan teknologi, memberikan transparansi informasi produk – produk bank dan menyediakan layanan pengaduan konsumen. Adapun perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi melalui aplikasi bank digital (studi di Bank Neo Commerce cabang Surabaya) dengan cara perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Bank Digital, Nasabah.