

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi proses bisnis di industri jasa keuangan, lingkungan fisik dan virtual dengan cepat menyatu. Transformasi digital sektor keuangan telah menghasilkan model dan proses bisnis yang lebih digital, tetapi juga menciptakan produk dan layanan baru. Kini ekspansial teknologi terasa begitu luwes pergerakannya dibanding sebelumnya. Kecepatan perkembangan teknologi menginisiasi berubahnya pola kinerja pada sejumlah aspek kehidupan, khususnya pada aspek ekonomi, yang kini serba teknologi. Perihal terkait memotivasi berlakunya revolusi industri 4.0, yakni keseluruhan subsektor industri berjalan berbasis digital ataupun robotik. Pada masa bersamaan, rivalitas di dalam perekonomian pula makin mengencang, layaknya tuntutan teruntuk pelaku ekonomi guna mengoptimalkan efisiensi, inovasi, serta kreativitas jikalau berkeinginan mengencangkan relevansinya serta memenangkan kompetisi. Pada sektor ekonomi terkait, tren yang kini tengah terjadi ialah eksponensial pengimplementasian teknologi digital pada industri keuangan serta perdagangan.<sup>1</sup>

Perkembangan terkait dibarengi pertanda dengan kemunculan sejumlah kelembagaan keuangan yang berbasis digital ataupun yang harfiahnya dinamai "*financial technology*" ataupun "*FinTech*." Tak sekadar

---

<sup>1</sup> Vives, Xaverius. "Gangguan digital di perbankan." Tinjauan Tahunan Ekonomi Keuangan 11 (2019): 243-272.hal 2

kelembagaan keuangan baru, bahkan kelembagaan keuangan yang selama ini telah lahir pula mulai merilis produk serta sarana *FinTech*-nya masing-masing. Tentunya perihal terkait dilaksanakan guna mampu turut didalam persaingan serta tak tertinggal dari para kompetitor baru. Secara respon, kemunculan *FinTech* ini dikatakan layakna terobosan positif. *FinTech* sudah sukses menginisiasi eksistensi pelayanan keuangan yang sifatnya aksesibilitas, begitu cepat, serta tiada disertai rumitnya birokrasi. Dampaknya, *FinTech* memotivasi sektor keuangan menjadi begitu inklusif dibanding sebelumnya. Pada sektor perdagangan, pemakaian teknologi digital terkait mampu diperhatikan pada semakin mendominasinya aplikasi perdagangan berbasis elektronik ataupun *e-commerce*. Sistemnya menjadikan arus perdagangan barang serta jasa bergerak begitu cepat dengan konsekuensi lanjutan berbentuk pergerakan arus uang yang pula begitu cepat. Masifnya pengimplementasian digital ekonomi pada setiap subsektor ekonomi terkait, terkhusus pada sektor industri serta perdagangan mesti bakal memproduksi sejumlah perubahan pada susunan per sektornya.

Kini sektor perbankan global mengalami fluktuasi ekspansial teknologi sebab lahirnya perusahaan rintisan sektor keuangan yang menginisiasi berlakunya rivalitas pelayanan. Bank eksisting memiliki keberanian perihal berinvestasi dalam teknologi serta inovasinya bakal berpeluang bagus pada era baru begitu selesainya pandemi Covid19. Makanya industri perbankan mesti merencanakan kebenaran ekonomi baru sebagai efek dari Covid19. Walaupun ramalan situasi perihal ekonomi pasca-Covid19 belum ada

kejelasan bayangan ataupun pemaparannya. Maksudnya hingga kini kita belum mengidentifikasi cakupan kedalaman kondisi ataupun keadaan pandemi ini mamu ditetapkan layaknya kondisi menginspirasi. Makanya Industri Perbankan tengah menjalankan perubahan teknologi lewat 2 alasan yakni: mengubah kehendak pelanggan dibarengi dengan optimalisasi ekspansial teknologi. Masifnya pengimplementasian digital ekonomi didalam per-subsektor ekonomi terkait, terkhusus pada sektor industri serta perdagangan pastinya bakal menginisiasi sejumlah perubahan pada struktur per sektornya. Misalnya Metode pembayaran pada negara-negara Asia Tenggara, meliputi Indonesia sudah mengalami ekspansial hebat pada kurun waktu 10 tahun terakhir. Inovasi teknologi terbaru, akses internet yang begitu luas, pula makin maksimalnya masyarakat yang mempunyai perangkat mobile ialah perihal yang menyokong ekspansial pesat pada pelaksanaan transaksi pembayaran.

Adanya aturan OJK terbaru No 12/POJK.03/2021 perihal Bank Umum yang menyatakan “Bank Digital Merupakan Bank BHI yang menyajikan serta melaksanakan aktivitas usaha khususnya lewat saluran elektronik tanpa kantor fisik selain Kantor pusat maupun mempergunakan keterbatasan kantor fisik” dalam hal ini mengokohkan pengertian sebuah bank digital, keteguhan, serta teknis operasionalnya. Peraturan OJK No 13/POJK.03/2021 perihal Penyelenggaraan Produk Bank Umum dihadirkan untuk memudahkan bank digital melahirkan produk ataupun pelayanan inovatif teruntuk masyarakat lewat penyederhanaan perizinan serta regulasi. Regulasi terkait yang

membuat Bank Neo Commerce semakin terpacu untuk berinovasi membuat produk perbankan digital dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efisien.

Kesuksesan sebuah bank di dalam kompetisi begitu bergantung kepada bagaimana mereka melayani nasabahnya. Mutu pelayanan adalah kunci dari acuan kepuasan nasabah. Jikalau kinerja tak berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan bakal tak puas. Jikalau kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, menjadikan pelanggannya bakal sangat puas dan senang.<sup>2</sup> Perihal terkait bermakna jikalau pelayanan perbankan yang diterima ataupun yang dirasa nasabahnya pas akan apa yang diinginkannya, menjadikan kualitas pelayanan terkait dianggap baik ataupun bermutu tinggi. Kebalikannya ialah jikalau besaran pelayanan yang didapatkan nasabahnya lebih rendah dibanding yang diinginkan, maka kualitas layanan perbankan terkait mampu dikatakan buruk ataupun bermutu rendah.<sup>3</sup>

Pada paradigma e-banking kualitas pelayanan ialah penentu krusial guna membedakan pola penawaran pelayanan pesaingnya serta mengembangkan kelebihan kompetitif sehingga kualitas layanan ialah perkara krusial pada e-banking. Lalu kepercayaan nasabah ialah faktor kunci yang menyokong nasabahnya guna bertransaksi secara online. Sedang kualitas layanan serta kepercayaan sudah jadi kebutuhan perihal e-banking, kepuasan pelanggan e-banking pun jadi perkara krusial sebab rivalitas yang sengit pada industri perbankan. Kepuasan pelanggan ialah faktor krusial teruntuk perusahaan menyajikan pelayanan digital, mendapati fakta

---

<sup>2</sup> Kotler, Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta, hal 14

<sup>3</sup> Chrismanto. (2017). Analisis SWOT Implementas Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan, hal 7

bahwasanya kepuasan elektronik pelanggan mengindikasikan perolehan signifikan teruntuk e-banking.

Menanggapi adanya peluang yang besar dan sejalan dengan kemajuan teknologi serta adanya ketentuan-ketentuan baru yang mendukung merupakan sebuah sinyal positif dari regulasi ekosistem perbankan digital yang sehat, aman, serta inovatif memotivasi penetrasi inklusi keuangan tingkat nasional. Maka dalam hal terkait Bank Neo Commerce bertransformasi menerapkan sistem digital dengan menjalan “soft launching” aplikasi bank digitalnya pada Maret 2021, Bank Neo Commerce begitu serius perihal berinvestasi pada sejumlah lini, khususnya pada infrastruktur teknologi guna mampu menyajikan sejumlah terobosan digital selaku pola keseriusan jadi bank digital terdepan di Indonesia.

Bank Neo Commerce menawarkan berbagai Layanan digital yang menguntungkan Nasabah salah satunya yakni tawaran bunga yang besar bank digital pun mempunyai sejumlah metode lainnya guna mendapatkan kandidat nasabahnya, misalkan menghapuskan biaya administrasi, Insentif lainnya yang ditetapkan meliputi transfer gratis menuju banyaknya Bank serta tarik-tunai di ATM dengan situasi yang berbeda antar bank serta mesti memenuhi persyaratan serta ketetapan yang dibuat pihak operator dengan adanya tawaran tersebut menarik animo masyarakat. dapat dilihat Aplikasi Digital BNC ialah neo+, kini sudah diunduh melebihi sepuluh juta pada *Google Play Store* per oktober 2021.

Membuat Inovasi Dengan beralih ke bank digital, bank bakal

dimudahkan guna mengoptimalkan pelayanannya teruntuk nasabah sebab layanan yang disajikan oleh bank mampu menembus sejumlah batasan waktu serta ruang. Sebab eksistensi perubahan tersebut pula bakal memudahkan nasabah lainnya perihal fleksibilitas, efisiensi serta kesederhanaan. Di luar memberi kemudahannya teruntuk bagi bank serta nasabah, perihal lainnya ialah bank digital pula menyajikan risiko yang maksimal jikalau tak diantisipasi lebih awal. bank digital yang memiliki basis teknologi informasi pada seluruh pelaksanaannya sehingga rawan dengan eksistensi kerusakan pada sistem atau kesalahan penggunaannya oleh individu yang tak bertanggungjawab baik dari dalam ataupun luar kelembagaan perbankannya.

Sistem teknologi informasi perbankan mempunyai peran krusial. Jikalau muncul ketidaktepatan walaupun sekecil apapun bakal mempengaruhi sistem pada bank yang tengah terlaksana terutama pada bank digital yang seluruh kegiatan operasionalnya dijalankan secara digital hal tersebut tentu saja akan mempengaruhi kinerja dari aplikasi bank digital itu sendiri seperti adanya kegagalan pengisian saldo pada akun rekening bank neo commerce melalui aplikasi bank neo.

Guna mengurus eksistensi pengimplementasian teknologi informasi pada ranah perbankan, OJK mengusung Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK.03/2016 perihal “Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.” Eksistensi aturannya berbentuk perundangan ataupun aturan Otoritas Jasa Keuangan dinantikan mampu mengorganisir seluruh urgensi perlindungan hukum teruntuk nasabah

yang baka bertransaksi. Tapi nyatanya aturan terkait mampu mempunyai tindakan yang menyalahi hak serta perlindungan nasabahnya. Berdasarkan data dari pihak bank neo commerce cabang surabaya di bulan desember terdapat 34 pengaduan tertulis nasabah terkait transaksi di Bank Neo Commerce

**TABEL 1**  
**DATA PENGADUHAN TERTULIS NASABAH DI BANK NEO**  
**COMMERCE CABANG SURABAYA**

No	Bulan	Keterangan	Jumlah kasus
1	Desember	Gagal pengisian saldo	19
		Gagal migrasi	10
		Kredit	5

Sumber : wawancara dengan Ibu Lala Unit Marketing Funding, pada tanggal 26 januari 2022

selain pengaduan tertulis terdapat juga pengaduan online, Pada Bulan oktober sampai desember terdapat 1.047 pengaduan nasabah terkait transaksi melalui aplikasi Bank Neo Commerce yang dilakukan melalui media sosial milik Bank Neo Commerce dengan data sebagai berikut :

**TABEL 2**  
**DATA PENGADUHAN NASABAH ONLINE MELALUI MEDIA**  
**SOSIAL BANK NEO COMMERCE**

No	Bulan	Jumlah kasus
1	Oktober	608
2	November	149
3	Desember	290

Sumber: sosial media bank neo commerce, pada tanggal 31 februari 2022

Nasabah juga melakukan pengaduan melalui website seperti media konsumen. Pengaduan yang dilakukan nasabah melalui media konsumen yakni Izzatin Nisa yang meminta pertanggungjawaban kepada Bank Neo Commerce, karena top up saldo nya belum masuk. Pada tanggal 18 Oktober 2021 telah top up saldo BNC sebesar Rp 825.000 dan saldonya dari Bank BRI telah terpotong. Namun setelah menunggu 1×24 jam, saldo belum juga masuk ke rekening Bank Neo Commerce. Kasus lain nya yaitu dialami oleh dimas pada tanggal 14 Oktober 2021, yang melakukan top up saldo sebesar Rp 396.000. kemudian melakukan transaksi transfer dari Bank BRI melalui Virtual Account BRI (BRIVA) yang ditujukan kepada PT. Media Indonusa (Virtual Account Neobank). Setelah melakukan transfer sebesar Rp396.000, kemudian memeriksa transaksinya berhasil di BRI dan saldo sudah terpotong. Akan tetapi pada akun Neobank (Neo+) saldo belum bertambah, di histori pun belum masuk. Sampai pada tanggal 15 Oktober 2021, saldo pun belum masuk, sampai status pembayarannya menjadi kedaluwarsa. Kasus lain nya



terkait gagal transfer dialami Eko hery yawan nasabah Bank Neo Commerce yang mengalami kegagalan transfer dengan jumlah transfer sebesar Rp. 900.000.00. transaksi tersebut gagal dan Belum ada kepastian dana transaksi di Refund.<sup>4</sup>

Terkait hal ini dibutuhkan kepedulian masyarakatnya disertai usaha pembangunan pergerakan konsumen cerdas supaya terlindunginya kepentingan hukum (hak) konsumen dalam hal ini sebagai nasabah. Perihal terkait begitu krusial teruntuk masyarakat layaknya konsumen guna mengoptimalisasi realitas, kepedulian, wawasan, abilitas, serta independensi guna menjagakan keseluruhan hak yang jikalau sudah terjadi sesuatu mengenai barang/jasa yang didapat, Perlindungan Diperlukan kepedulian masyarakatnya sendiri disertai usahanya merekonstruksi pergerakan konsumen cerdas supaya terlindunginya kepentingan hukum (hak-hak) konsumen sebagai nasabah.

Perihal terkait begitu krusial teruntuk masyarakat layaknya konsumen guna mengoptimalisasi realitas, kepedulian, wawasan, abilitas, serta independensi guna menjagakan keseluruhan hak yang jikalau sudah terjadi sesuatu mengenai barang/jasa yang didapat, Konsumen ialah perindividu yang mempergunakan barang ataupun jasa teruntuk kepentingan personalnya tapi bukanlah guna diperjualbelikan kembali. Konsumen mampu diartikan sebagai sejumlah pihak yang mengalokasikan pendanaannya serta mempergunakan pelayanan yang ada pada Lembaga Jasa Keuangan.

---

<sup>4</sup><https://mediakonsumen.com/2021/10/16/surat-pembaca/top-up-saldo-neo-now-tidak-masuk> di unduh pada 5 oktober 2021

Mengenai perihal terkait, konsumen yang memberdayakan Lembaga Jasa Keuangan berisikan, nasabah pada Perbankan, pemodal pada Pasar Modal, anggota serta Dana Pensiun, dll. Sehingga pada bahasan terkait, nasabah mampu disebut selaku konsumen, yakni berhak serta pula berkewajiban. Nasabah ialah individu yang mempergunakan jasa perbankan, yaitu memuat aktivitas menabung, mengirim, ataupun meminjam uang. Bertransaksi pada perbankan tak menutup probabilitas bakal berlakunya sederet fenomena tak dikehendaki. Dalam hal ini Nasabah dilindungi lewat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perihal Perbankan.

Permasalahan tersebut diteliti sebab pada pelaksanaan perekonomian pada sejumlah negara, pula Indonesia, bank di luar perannya yang strategis selaku penggerak aktivitas perekonomian, baik dari aspek penyelenggaraan aturan moneter, sistem pembayaran, dan pengucuran dana ataupun pendistribusian kredit teruntuk masyarakat yang menginisiasi kelembagaan perbankan selaku berkedudukan sentral pada ekspansial nasional, pun berprediket selaku kelembagaan kepercayaan. Makanya mampu diperhitungkan kelemahan dunia perbankan mesti bakal mempengaruhi perekonomian negara. Bank berperan strategis selaku motor penggerak aktivitas perekonomian. Pertumbuhan serta perkembangan bank begitu bergantung kepada cakupan kepercayaan masyarakatnya kepada bank yang mengurus dana yang dipercayakan padanya. Yakni “trust” (kepercayaan) dari para pemakai jasa perbankan ataupun nasabah, serta lainnya, ialah modal krusial yang mesti dipunyai oleh bank. Bank sebagai lembaga kepercayaan

dapat menjaga atau memenuhi urgensi yang dikehendaki, baik oleh para pemakai jasa layanan perbankannya ataupun nasabah serta pihak lainnya yang berhubungan dengan perbankan.<sup>5</sup>

Secara harfiah, perlindungan hukum nasabah ialah perihal yang begitu krusial melihat eksistensi fungsi bank selaku “agent of trust.” Bank selaku “agent of trust” dasar utamanya aktivitasnya ialah kepercayaan, baik perihal mendistribusikan pendanaan ataupun perihal mengumpulkannya. Maksimalnya kepercayaan nasabah kepada bank digital berhubungan dengan optimalisasi bank perihal sistem dari bank digital tersebut dalam masalah terkait nasabah mengalami kerugian akibat transaksi gagal dikarenakan mengalami gangguan. Terkait hal tersebut mengakibatkan para nasabah khawatir perihal saldo pada rekeningnya yakni begitu memengaruhi nasabah serta nasabah merasa ragu. Perihal paradigma terkait diperlukan eksistensi perlindungan hukum kepada nasabah, yang mana nasabah selaku konsumennya berhak perihal barang dan/atau jasa yang didapatnya. Atas Uraian isu yang telah dipaparkan, Penulis terdorong guna melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan tersebut berjudul **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL (Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

---

<sup>5</sup> Arif Amrullah, op.cit., hlm. 7

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi melalui aplikasi bank digital (studi di bank neo commerce cabang surabaya)?
2. Bagaimana kendala dan upaya dalam mengatasi pengaduan nasabah terkait transaksi melalui Aplikasi Bank Digital ( studi di Bank Neo Commerce cabang surabaya) ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengkaji serta mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum yang ditetapkan Bank Neo Commerce terhadap nasabah
2. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa bila terjadi kerugian pada nasabah atas transaksi yang dilakukan di Bank Neo Commerce

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dinantikan mampu menyajikan sumbangsih gagasan dalam rangka ekspansial ilmu hukum secara harfiah, serta hukum Perbankan secara terkhusus yang berkaitan dengan hal-hal perbankan digital. Hasil penelitian juga mampu ditetapkan selaku bacaan fundamental, kepustakaan, serta acuan teruntuk riset sejenis lanjutannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan mampu dimanfaatkan penulis guna memperkaya ekspansial keilmuan supaya siap menghadapi permasalahan-

permasalahan hukum yang muncul dan berkembang dalam masyarakat, terkhusus mengenai bank digital.

- b. Mampu memberikan informasi atau gambaran kepada penyelenggara dan masyarakat luas terutama nasabah bank digital mengenai pentingnya penggunaan layanan bank digital dan perlindungan nasabah terhadap produk yang diberikan
- c. Selaku acuan evaluasi atau pertimbangan guna menetapkan kebijakan yang ditegakkan guna menyajikan perlindungan hukum yang pas teruntuk Nasabah perihal transaksi keuangan. Sebab eksistensi riset berikut, dinantikan pula eksistensi ditegakkannya hak konsumen guna mendapat keamanan kala bertransaksi lewat bank digital.

## **1.5. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.5.1 Tinjauan Umum Tentang bank digital**

#### **1.5.1.1. Definisi bank digital**

Perbankan diartikan lewat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perihal Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 perihal Perbankan yakni keseluruhan perihal terkait bank, meliputi kelembagaan, aktivitas usaha, pula metode serta prosedur pelaksanaan aktivitas usahanya. Bank sendiri ialah lembaga keuangan yang aktivitas usahanya mengumpulkan dana dari masyarakat serta mendistribusikannya teruntuk masyarakat pula menyajikan sejumlah jasa bank lainnya. Dipaparkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang mengurus perihal Perbankan di Indonesia mengartikan Bank, yakni: “Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan serta mendistribusikannya kepada masyarakat berbentuk kredit serta ataupun bentuk lainnya guna mengoptimalkan taraf hidup khalayak ramai.”

Patrick Johnson (2020) menganggap bank digital sebagai sebuah kelompok bisnis yang menawarkan kegiatan perbankan digital yang dulunya sekadar ada pada kantor cabang bank.<sup>6</sup> Pada

---

<sup>6</sup> Wijaya, krishna. (2021), digital banking vs digital bank, lembaga pengembangan perbankan indonesia, No.1/April 2021, hal 2-3

pembahasan lainnya, bank digital mesti mampu melaksanakan pengiriman otomatis produk serta layanan perbankan baru serta konvensional langsung menuju pelanggannya lewat saluran komunikasi elektronik secara interaktif. layanan terkait tak mesti senantiasa berbentuk fisik seperti kantor bank ataupun lainnya. Sehingga kemungkinan eksistensi aktivitasnya dilaksanakan terpusat di suatu area tertentu. Mampu dikatakan layaknya bentuk branchless ataupun officeless. Pastinya bukan berarti tak membutuhkan kantor. Digitalisasi perbankan ialah investasi berjangka panjang. Pihak perbankan mampu menguasai pasar secara ekspansif dengan meminimalisir anggaran investasi pembukaan cabang pembantu serta kantor kas minimum. Makanya pada tahapan permulaan pihak perbankan mesti melaksanakan transformasi infrastruktur IT. Bersamaan dengan tumbuhnya bisnis e-commerce, dunia perbankan pula diinginkan liabilitasnya guna menurut tren bertransaksi digital, hingga perihal eksistensi sektor terbarukan pada industri berbentuk fintech, diikuti layanan perbankan keuangan berbasis internet yakni besarannya senantiasa naik di Indonesia.

Perihal terkait menjadikan industri perbankan ialah satu diantara sejumlah bisnis yang dinantikan mampu bertransformasi ke arah digitalisasi supaya senantiasa sukses bersaing dalam rangka

pemenuhan perilaku konsumen yang telah dibenahi ke arah digital. Sejumlah faktor utama pada rancangan transformasi perbankan digital: Pertama, secara perlahan pemakaian kertas tak lagi bakal dipergunakan selaku prosedur krusial perbankan serta menyerap metode terbaru yang begitu cerdas, aktivitas terdahulu di dalam bertransaksi memerlukan banyaknya kertas, sekarang bertransformasi ke arah digital sehingga kinerja bank cenderung sederhana serta mudah. Kedua, perbankan mesti mengenali kehendak nasabahnya serta merekonstruksi pengalaman nasabah supaya jadi lebih dari otomasi. Ketiga, menanamkan kultural baru kepada perusahaan.

Diksi “digital banking” yang semakin populer ialah “e-banking” ataupun *electronic banking*. E-banking mampu dikatakan layaknya perantara otomatis ijasa serta produk bank secara langsung teruntuk nasabah lewat platform elektronik saluran komunikasi interaktif. E-Banking memuat sistem yang menjadikan nasabah bank, individu ataupun bisnis guna mengakses rekening, bertransaksi bisnis ataupun mendapat informasi produk serta jasa bank lewat jaringan pribadinya ataupun publik. Nasabah mampu mengakses e-banking lewat internet, komputer/PC, PDA/smartphone, ATM ataupun gawai. Otoritas Jasa Keuangan memaparkan bahwasanya layanan perbankan digital ialah



pelayanan ataupun aktivitas perbankan yang mempergunakan sarana elektronik ataupun digital milik bank, dan/atau lewat media digital milik kandidat nasabah dan/atau nasabah bank, yang dilaksanakan secara independen. Perihal terkait menjadikan kandidat nasabah bank mendapat informasi, berkomunikasi, registrasi, membuka rekening, bertransaksi perbankan, serta menutup rekening, memuat pula diperolehnya info lainnya serta bertransaksi di luar produk perbankan, misalkan nasihat keuangan, investasi, transaksi sistem dagang berbasis elektronik (e-commerce), serta urgensi lainnya dari nasabah bank.

Dipaparkan Chris, bank digital mengidentifikasi terobosan pada perbankan serta paradigma internet seluler mengubah dinamika relasi konsumen serta perusahaan dengan banknya. Alasan perbankan digital tak hanya platform selular ataupun online ialah sebabnya mengikutsertakan solusi middleware. Middleware adalah perangkat lunak yang memperantarai sistem operasi ataupun basis data mempergunakan aplikasi lainnya. James menjabarkan bentuk-bentuk terawal dari perbankan digital yakni kemunculan mesin serta kartu ATM yang dirilis pada tahun 1960-an. Saat internet tampil pada 1980-an dengan broadband awal, jaringan digital mengawali hubungan eceran di antara pemasok serta konsumen guna mengekspansi urgensi supaya dikembangkannya

keperluan teruntuk katalog online awal serta sistem perangkat lunak inventaris.

Perihal lainnya yang pastinya bakal tertanam pada bank digital ialah bakal begitu bergantungnya dengan teknologi. Lewat digitalisasi teknologi, bank digital mampu menyajikan layanan yang cenderung dipersonalisasi lewat data yang dimiliki. Disebabkan eksistensi teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), bakal memudahkan bank digital perihal penganalisisan pelanggannya. Perihal terkait pastinya pula mampu dilaksanakan bank digital lewat kecerdasan buatan perihal mendesain produk serta layanannya yang pas akan karakteristik nasabahnya. Bank digital bakal jadi cepat serta responsif pula terhindar oleh birokrasi penarikan putusan dengan metode konvensional.

#### **1.5.1.2. Perkembangan Bank Digital Di Dunia Perbankan**

Inisiasi dilaksanakannya aktivitas perbankan digital ialah oleh Stanford Federal Credit pada tahun 1994, secara online perbankan tersebar begitu pesat ke seluruh penjuru global. Internet banking telah berekspansi serta diimplementasikan di Indonesia sejak tahun 1998 oleh BII serta m-banking dijalankan BCA sejak tahun 2001, m-banking Islami digalakkan BCA Syariah sejak tahun 2014 serta diikuti oleh bank lainnya. Transaksi secara digital Perbankan menjadikan begitu masifnya pertumbuhan

startup Business pada tahun 2010 serta senantiasa berekspansi hingga kini. Perkembangan teknologi, berubahnya perilaku konsumen, serta tren bisnis Persaingan ialah faktor penyokong teruntuk bank guna senantiasa menyajikan terobosan.<sup>7</sup>

Pada dekade selanjutnya, pada tahun 2010-an serta berikutnya perbankan digital diberdayagunakan jadi satu diantara sejumlah paradigma krusial yang membangun bank mampu relevan selama krisis ekonomi kedua. Fase terkait menyokong bank guna menjalankan dominansi investasi pada aktivitas digital, melahirkan gelombang kedua digitalisasi pada Indonesia. Sejumlah bank mulai mempergunakan banyaknya platform media sosial guna menyajikan, mengenalkan, serta menyosialisasikan sejumlah fitur produk yang berguna teruntuk pelanggannya misalkan: melahirkan saluran layanan pengaduan pelanggan serta menyokong interaktif 2 arah komunikasi, menjadikan pelanggan merasakan terkoneksi serta dihormati. Strategi terkait menghapuskan anggapan bahwasanya layanan perbankan sekadar mampu diakses lewat “konvensional ranting.” Tekanan digitalisasi perbankan pula ditegaskan lewat tergesernya bisnis kepemilikan, yang kini mayoritasnya ialah generasi milenial,

---

<sup>7</sup> Riza, A. F. (2019). Customer acceptance of digital banking in Islamic bank: Study on millennial generation. *Proceeding of Conference on Islamic Management, accounting, and Economics* (pp. 66-74)

yang lebih memilih kenyamanan transaksi online serta seluler.<sup>8</sup>

Bersamaan dengan ekspansi teknologi, digital banking mengawali eksistensinya membersamainya kegiatan finansial nasabah. Kemudahan yang disajikan menjadikan nasabahnya merasakan keuntungan. Tapi sejumlah masyarakat Indonesia saja yang merasakan layanan perbankan digital terkait. Didasari data dari kelembagaan keuangan dunia memaparkan sekadar 54% masyarakat Indonesia yang menikmati layanan perbankan. Generasi millennial sekarang beranggapan bahwasanya ATM, m-banking, internet banking, sms banking serta lainnya ialah perihal lazim ataupun lumrah. Sekarang masyarakat beranggapan, bagaimana masyarakat berkeinginan mempunyai rekening, menabung, pula mengajukan kredit ataupun pinjaman serta layanan perbankan lainnya, dengan ketiadaan presensi fisik ataupun menghampiri bank langsung. Perihal terkait dikatakan layaknya peluang serta potensi oleh bank, guna mengoptimalkan peminatan kandidat nasabah dengan menyajikan pelayanan yang nasabah kehendaki serta loyal terhadap bank.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Winasis,S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020). Digital Transformation in the Indonesian Banking Industry : Impact on Employee Engagement. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(4), 528–543.

<sup>9</sup> Kholis, N. (2018). Perbankan dalam era baru digital. *Jurnal Economicus*, 12(1), 80–88.

### **1.5.1.3. regulasi bank digital di indonesia**

Lembaga perbankan ialah sistem krusial suatu negara. Selaku lembaga keuangan bank jadi alokasi personal, badan usaha swasta ataupun badan usaha milik negara perihal menyimpan dana yang dipunyainya. Tujuan perbankan pada Indonesia tak sekadar mengacu kepada perihal yang sifatnya ekonomis, tapi pula perihal yang sifatnya non-ekonomis, misalkan stabilitas nasional yang memuat stabilitas politik serta sosial. Pada sistem hukum Indonesia, keseluruhan pola praktik perbankan mesti didasari atas sejumlah prinsip yang termuat di dalam ideologi Negara, yaitu Pancasila serta tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1954. Regulasi terkait aktivitas perbankan sudah diurus di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perihal Perbankan.

Ketentuan mengenai bank digital, OJK secara persistent pula merilis POJK Nomor 13/POJK.03/2021 perihal Penyelenggaraan Produk Bank Umum serta POJK Nomor 14/POJK.03/2021 selaku Perubahan POJK Nomor 34/POJK.03/2018 perihal Penilaian Kembali Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan. Pasal 23 POJK Nomor 12/POJK.03/2021 menjabarkan bank digital selaku bank yang menggerakkan aktivitas usaha khususnya lewat saluran elektronik yang pada

penyelenggaraan operasionalnya berbentuk badan hukum Indonesia (baru) ataupun perolehan transformasi bank badan hukum Indonesia jadi bank digital. Pengertian terkait mengindikasikan bahwa secara harfiah fungsi perbankan tak jauh berbeda dibanding aturan yang termuat di dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 perihal Perbankan.

Sehingga pada pembahasan berikut ‘digital’ mengacu kepada metode operasional dari bank, sedangkan fungsi serta posisi bank tetap mengarah kepada UU Perbankan yang eksis. Era bank digital adalah transformasi perubahan operasional bank dari model sederhana keada model digital layaknya yang dipaparkan dalam 3 POJK yang baru saja dirilis oleh OJK. Pada Pasal 24 POJK Nomor 12/POJK.03/2021 mengatakan bahwasanya transformasi bank digital meliputi model bisnis dengan pengaplikasian teknologi yang inovatif serta aman guna melayani keperluan nasabah. Lalu dalam POJK terkait perbankan digital ditegaskan guna berkemampuan mengurus model bisnis perbankan yang bijak serta persisten, pula mempunyai manajemen risiko yang mencukupi. Pasal 24 huruf (c) POJK Nomor 12/POJK.03/2021 bahwasanya pelaksanaan perbankan digital mesti mempunyai manajemen risiko memadai. Arti “manajemen risiko” merujuk kepada prosedur penilaian serta

kelayakan transaksi baik perihal transaksi nasabah deposan ataupun nasabah pembiayaan. Fokus manajemen risiko layaknya dikatakan didalam Pasal 24 huruf (c) POJK Nomor 12/POJK.03/2021 ialah penilaian serta kelayakan transaksi secara digital yang hingga kini belum dirilis petunjuk penyelenggaraan penilaian serta kelayakan transaksi secara digital. Tujuan manajemen risiko yang mencukupi ialah guna tak timbulnya kerugian baik pada nasabah ataupun bank terkait, makanya dijalankan secara digital tapi fungsi dari perbankan senantiasa dijaga.

## **1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Nasabah**

### **1.5.2.1. Pengertian nasabah**

Pengertian nasabah pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perihal Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 perihal Perbankan diurus soal nasabah yang meliputi 2 makna, yakni nasabah penyimpan serta nasabah debitur. Dipaparkan Djaslim Saladin menyatakan bahwasanya “nasabah ialah individu ataupun badan yang memiliki rekening simpanan ataupun pinjaman pada bank”.<sup>10</sup> Makna nasabah pada kelembagaan perbankan begitu krusial. Nasabah ialah nafas yang begitu mempengaruhi keberlangsungan suatu bank. Makanya bank mesti mampu menarik

---

<sup>10</sup> Saladin Djaslim, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank, CV Rajawali. Jakarta, 1994, hal. 67

nasabah sebanyak mungkin supaya dana yang terkumpul dari nasabah terkait mampu diputar lagi guna disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan bank. Kamus besar Bahasa Indonesia menyebutkan nasabah ialah “individu yang lumrah berhubungan dengan ataupun jadi pelanggan bank (perihal keuangan), mampu pula dikatakan sebagai individu yang jadi tanggungan asuransi perbandingan pertalian.”<sup>11</sup> Nasabah, dipaparkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, yakni:

- a. individu yang lumrah berhubungan dengan ataupun jadi pelanggan bank (perihal keuangan);
- b. individu yang jadi tanggungan asuransi;
- c. serta perbandingan atau pertalian.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Nomor 10/10/PBI/2008 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 1 angka 2, mengartikan nasabah ialah pihak yang mempergunakan jasa bank, memuat didalamnya pihak yang tak mempunyai memiliki rekening tapi memberdayakan jasa bank guna bertransaksi keuangan.

Jenis-jenis nasabah pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998 perihal Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 perihal

---

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, PN. Balai Pustaka, 2008, hal. 775.



Perbankan meliputi 2 pemaknaan, yakni:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang mengalokasikan dananya di bank berbentuk simpanan didasari perjanjian bank dengan nasabah terkait.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit ataupun pembiayaan didasari prinsip syariah ataupun yang disamakan dengan itu didasari perjanjian bank dengan nasabah terkait. Praktik perbankan dikenali sebanyak 2 macam nasabah, yakni:
  - 1) Nasabah deposan yakni nasabah yang menyimpan dananya pada satu bank.
  - 2) Nasabah yang memberdayakan fasilitas kredit perbankan.
  - 3) Nasabah yang bertransaksi dengan pihak lainnya lewat bank.<sup>12</sup>

Hubungan diantara bank dan nasabah didasari 2 komponen yang begitu berkaitan, yakni hukum serta kepercayaan. Suatu bank sekadar mampu menjalankan aktivitas serta mengekspansi banknya, jikalau masyarakat “percaya” guna mengalokasikan uangnya, kepada produk-produk perbankan yang ada pada bank terkait. Didasari kepercayaan masyarakat terkait, bank mampu memobilisasi dana dari masyarakat, guna dialokasikan banknya serta bank akan menyajikan sejumlah jasa perbankan.<sup>13</sup>

#### **2.4.2. hak dan kewajiban nasabah**

---

<sup>12</sup> Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal. 40-41

<sup>13</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 32.

Nasabah ialah pihak yang mempergunakan jasa bank pastilah mempunyai hak serta kewajiban yang mesti dipenuhi, diantaranya:<sup>14</sup>

a. Hak-Hak Nasabah

a. Selaku nasabah, nasabah berhak mengenali secara mendetail perihal produk yang ditawarkan oleh perbankan. Perihal terkait ialah hak krusial selaku nasabah, sebab jikalau nasabah tak mendapat pemaparan yang mendetail perihal produk perbankan terkait bakal menjadikan nasabah sulit menetapkan opsi yang pas atas keperluan ataupun keinginannya.

b. Selaku nasabah, nasabah berhak mendapat bunga atas produk tabungan serta deposito yang sudah dijanjikan terdahulu. Nasabah berhak perihal:<sup>15</sup>

- a. mendapat layanan yang sudah disediakan bank, ialah fasilitas kartu ATM, fasilitas kredit bank, dll;
- b. mendapat pelaporan transaksi yang dilaksanakan lewat bank;
- c. menuntut bank jikalau terjadi kebocoran rahasia nasabah, misalkan data nasabah, dll;
- d. mendapat agunan kembali, jikalau kredit yang dipinjamkan oleh bank sudah dilunasi;

---

<sup>14</sup> Lukman Santosa Az. Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank. (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011), hlm. 95.

<sup>15</sup> Sentosa Sembiring. Hukum Perbankan. (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), hlm. 64.

- e. mendapat jasa dana pelelangan perihal angunan dijual guna melunasi kredit yang tak dibayar.<sup>16</sup>

#### b. Kewajiban Nasabah

1. Nasabah berkewajiban mengisi serta menandatangani formulir yang sudah disiapkan pihak bank, sesuai dengan layanan jasa yang dikehendaki kandidat nasabah;
2. Nasabah berkewajiban menyempurnakan persyaratan yang telah ditetapkan bank;
3. Nasabah berkewajiban menyetorkan dana permulaan yang telah ditetapkan bank. Dana awal terkait sangat bervariasi, tergantung tipe layanan yang dipilih;
4. Nasabah berkewajiban membayarkan provisi yang ditetapkan dari pihak bank;
5. Nasabah berkewajiban memberikan buku cek bilyet giro.

### 2.3. Tinjauan Umum Bank Neo Commerce

#### 2.3.1 gambaran umum Bank Neo Commerce

Lahirnya PT Bank Yudha Bhakti diawali dari eksistensi PAKTO 27/1988 serta digagas oleh Dephankam, perusahaan ASABRI, Pepabri serta para developer, kemudian lahirlah PT Bank Yudha Bhakti atas persetujuan prinsip dari menteri keuangan pada 14 Agustus 1989 serta permulaan

---

<sup>16</sup> Aprilya Altji Papendang. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. IV No.3. Maret 2016, hlm 17

operasinya pada tanggal 9 Januari 1990, Bank Yudha pada mulanya sekadar dipunyai oleh induk koperasi serta pusat koperasi pada lingkungan TNI/POLRI pula Dephankam mampu bertahan daripada gangguan isu moneter yang menerjang Indonesia pada 1997, serta mampu mendapati potensi positif sehingga ditetapkan jadi bank kategori "A" Bank Neo Commerce sesungguhnya bukan pemain baru pada aktivitas perbankan.

Pada tahun 2001 bank Yudha Bhakti mulai berekspansi secara persisten dengan membuka kantor cabang dan kantor cabang pembantu pada area Jawa serta Sumatera, selanjutnya pada tahun 13 Januari 2015 bank Yudha Bhakti menegaskan putusannya supaya go-publik dengan menjalankan penawaran umum perdana (IPO) pada bursa efek Indonesia. Begitu masa pelayanannya melebihi 30 tahun bersama produk Perbankan konvensional, bank Yudha Bhakti masuk kedalam era dengan menggaet PT Akulaku silvr Indonesia selaku pemegang saham terbaru lewat ekspansi modal tanpa hak memesan dampak lebih dulu (PMTHMETD). Guna menyokong aspirasi besar bank, PT Bank Yudha Bhakti TBK berkeputusan mengubah nama jadi PT Bank Neo Commerce TBK pada tahun 2020. Prosedur penggantian nama Bank Yudha Bhakti jadi Bank Neo Commerce dikenali lewat masuknya perusahaan fintech, PT Akulaku Silvr Indonesia ialah satu diantara sejumlah pemegang saham perusahaan. Perubahan nama ini didasari surat salinan keputusan deputi komisioner pengawasan perbankan I otoritas jasa keuangan nomor kep – 121/PB.1/2020 perihal penetapan pemakaian izin usaha atas PT

BANK YUDHA BHAKTI TBK jadi PT BANK NEO COMMERCE PADA tanggal 7 september 2020.

Bank Neo Commerce ialah perusahaan publik pergerakannya ialah pada bidang perbankan serta berlokasi di Jakarta, Indonesia. Keikutsertaan Akulaku ke Bank Yudha Bhakti telah diawali sejak tahun 2019 lalu, masa itu perusahaan mengakuisisi 8,9% saham PT Gozco Capital, pemilik 42,16% saham Bank Yudha Bhakti. Begitu aktivitas anorganik terkait, besaran kepemilikan saham Gozco senantiasa terminimalisir hingga 33,26% serta muncul Akulaku selaku pemegang saham barunya. Tahapan terkait telah diizinkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada tanggal 18 September 2020, PT Bank Neo Commerce TBK resmi berpredikat sebagai bank umum kegiatan usaha (BUKU) II. Bank Neo Commerce berkomitmen guna menjadi bank retail digital yang sedia melayani keperluan nasabah pada segmen pasar milenial, Neobank ialah satu terobosan didalam teknologi keuangan yang menawarkan layanan perbankan digital tanpa cabang.

Bank Neo Commerce tak mempunyai bentukan fisik layaknya layanan bank secara harfiah, tapi Bank Neo Commerce bank tampil seutuhnya secara digital. Bank Neo Commerce menasar kepada nasabah yang “tech-savvy” (mengerti serta ahli perihal teknologi) yang tak masalah menjalankan mayoritas pengelolaan keuangan mereka lewat aplikasi selular. Bank Neo Commerce mempergunakan satu aplikasi yang mampu diunduh ke dalam gawai pemakainya. Teruntuk mereka yang biasa akan teknologi, akun Bank

Neo Commerce mudah guna dikelola serta mempunyai kemudahan aksesibilitas. Seluruh layanan neobank mampu dipergunakan tanpa mewajibkan pemakainya guna menandatangani dokumen fisik satupun. Maksudnya penggunaanya sekadar mendaftarkan dirinya layanan bank melalui aplikasi serta keseluruhannya mampu didapat. Perbankan digital umumnya mengarah kepada pihak yang lebih besar di dalam industri perbankan yang menyajikan layanan keuangan dengan mode konvensional. Maksudnya layanan bank digital secara harfiah menempel kepada bank induknya, yakni bank konvensional (misalkan, BTPN Jenius yang menempel kepada Bank Tabungan Pensiunan Nasional, ataupun Digibank yang menempel kepada Bank DBS). Neobank mampu disebutkan 100% digital serta ialah entitas yang terpisah dari perbankan konvensional yang telah ada, baik besar ataupun kecil.

### **2.3.2. produk neobank**

Produk-produk yang ditawarkan neobank antara lain yaitu<sup>17</sup> :

- a. Giro Individu yakni : Simpanan teruntuk perseorangan yang memerlukan transaksi bisnis bervolume besar, pula mampu bertransaksi lewat Cek ataupun Bilyet Giro BNC  
Keunggulannya yakni Setoran awalnya rendah, mendapat buku Cek serta Bilyet Giro, mampu ditarik serta disetor pada seluruh

---

<sup>17</sup> <https://www.bankneocommerce.co.id/> di unduh pada 9 oktober 2021

cabang, menyokong kegiatan transaksi bisnis perihal pembayaran transaksi

- b. Tabungan Reguler: Simpanan teruntuk keseluruhan nasabah BNC. Transaksi mudah lewat semua ATM yang tergabung kedalam jaringan ATM Bersama.

Keunggulannya ialah Terbuka teruntuk seluruh nasabah, mendapat buku tabungan, Dijamin oleh LPS, Dukungan Sistem keamanan termutakhir.

- c. Tabungan Prima yakni Simpanan yang ditujukan teruntuk seluruh nasabah yang ingin eksistensi fitur serta fasilitas premium dari satu simpanan. Mendapatkan bunga menarik setara akan deposito pula desain terkhusus pada buku tabungan serta kartu ATM.

Keunggulannya ialah Bebas biaya transfer kepada bank lain serta penarikan uang lewat mesin ATM yang tergabung pada jaringan Bersama & ALTO, Suku bunga tabungannya yang kompetitif setara Deposito.

- d. Tabungan Bhakti Pensiun ialah Simpanan yang ditujukan teruntuk seluruh nasabah pensiunan yang berkeinginan berkantor bayar pada BNC, tiada dikenai bulanan pula saldo minimal, mampu bertransaksi pada kantor cabang BNC dimana saja.

Keunggulannya ialah Bebas biaya admin bulanan, tiada minimal tabungan, tiada setoran awal

- e. Tabungan Pelajar ialah Simpanan yang ditujukan teruntuk seluruh nasabah pelajar yang berkeinginan mengawali tabungannya, tak dikenai biaya bulanan serta saldo minimal yang terjangkau teruntuk para pelajar yang baru mengawali tabungannya, ditambah dengan desain terkhusus pada buku tabungan serta kartu ATM.

Keunggulannya ialah Sarana latihan teruntuk pelajar dalam menabung, Setoran awal hanya Rp5,000, Saldo simpanan sampai Rp20 juta

Bank Neo Commerce pula menawarkan beberapa produk simpanan, misalkan tabungan serta deposito berbunga maksimal yang dinamai “Neo NOW” serta “Neo WOW.” Neo NOW ialah produk tabungan bunga berbunga hingga 6% pertahun ataupun lebih dibanding mayoritas bunga tabungan. Menariknya, tiada minimum besaran guna membuka tabungan super untung ini. Tabungan mampu ditarik serta disimpan kapanpun, lalu Neo WOW ialah produk deposito bunga besar yakni bunga deposito reratanya hingga 8% pertahun. Periode deposito dari Bank Neo Commerce ini pun begitu fleksibel, mulai dari 7 hari hingga 12 bulan. Minimum setoran teruntuk deposit bunga tinggi inipun cenderung relatif rendah, yakni Rp 1 juta. selain itu terdapat sejumlah fitur yang mampu digunakan pada aplikasi neobank yakni :



### 1. Free Transfer

Satu diantara sejumlah fitur unggulan Neo+ ialah terbebas daripada biaya transfer. Nasabah dapat mentransfer kepada Account Virtual lainnya ataupun mentransfer menuju bank apapun tanpa dipungut biaya sepeserpun. Limit transfer yang ditetapkan aplikasi Neo+ ialah hingga 300 juta. Transfer perihal transaksi uang elektronik ialah fasilitas pengiriman besaran uang elektronik di antara pemegang uang elektronik lewat sejumlah terminal yang sudah disempurnakan mempergunakan sarana terkhusus oleh penerbit. Pengisian nilai uang kedalam media uang elektronik mampu dijalankan lebih dulu oleh penerbit sebelum dijual kepada pemegang. Berikutnya ialah pemegang mampu mengisi ulang (top-up) yang mampu dilaksanakan lewat sejumlah prosedur, misalkan lewat penyetoran uang tunai, lewat pendebitan rekening bank, lewat ATM bertanda khusus, ataupun lewat terminal-terminal pengisian ulang yang sudah disempurnakan dengan sarana khusus oleh penerbit

### 2. Instant Messenger

Lewat fitur “instant messenger” membuat seluruh perkaranya jadi begitu praktis sebab mampu melaksanakan *chatting* online serta mengirimkan uang lewat fitur *message* yang disajikan oleh aplikasi Neo+.

### 3. Neo Jurnal

Neo+ menyajikan satu jurnal yang mampu dipergunakan guna menuliskan per aktivitas transaksi keuangan. Lewat fitur jurnal, bakal memudahkan pengelolaan keuangan tanpa mesti mempergunakan aplikasi lainnya.

Keseluruhan fitur pada aplikasi Neo+ gratis dipergunakan guna memudahkan mobilitas nasabah bertransaksi keuangan di Bank Neo Commerce.

## **2.4 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**

### **2.4.1. Pengertian Tentang Perlindungan Hukum**

Pengertian hukum pun disebutkan oleh Sudikno Martokusumo bahwasanya: “hukum selaku sekumpulan aturan ataupun kaidah yang sifatnya general serta normatif, hukum sifatnya general sebab berlaku teruntuk semua orang, serta sifatnya normatif sebab menetapkan paradigma yang seyogyanya dilaksanakan, yang tak boleh dijalankan ataupun mesti dijalankan, pula menetapkan prosedur pelaksanaan kepatuhan akan kaidah”<sup>18</sup> Dipaparkan Soedjono Dirdjosisworo bahwasanya definisi hukum mampu diperhatikan dari 8 makna, yakni hukum dalam artian penguasa, hukum dalam artian para petugas, hukum dalam artian sikap tindakan, hukum dalam artian sistem kaidah, hukum dalam artian jalinan nilai, hukum dalam artian tata hukum, hukum dalam artian ilmu hukum, hukum dalam artian disiplin hukum.

Sejumlah makna hukum dari beberapa tipe perspektif yang dipaparkan

---

<sup>18</sup> Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

Soedjono Dirdjosisworo menjabarkan bahwasanya tak sekadar aturan perundangan tertulis serta aparat penegak hukum misalkan yang selama ini dimengerti oleh khalayak ramai yang tak mengetahui perihal hukum. Tapi hukum pun membuat perihal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat. Sejumlah makna hukum dari beberapa tipe perspektif yang dipaparkan Soedjono Dirdjosisworo menjabarkan bahwasanya tak sekadar aturan perundangan tertulis serta aparat penegak hukum misalkan yang selama ini dimengerti oleh khalayak ramai yang tak mengetahui perihal hukum. Tapi hukum pun memuat perihal yang sesungguhnya telah melekat pada pergaulan masyarakat.<sup>19</sup> Fungsi Hukum dipaparkan Satjipto Raharjo ialah menjangakan kepentingan individu lewat memposisikan sebuah kekuasaan kepadanya guna bersikap teruntuk kepentingan tersebut. Alokasi kekuasaannya dilaksanakan secara akuntabilitas, yakni ditetapkan ekspansi serta detailnya.<sup>20</sup>

Teori perlindungan hukum ialah ekspansial daripada paradigma pengakuan serta perlindungan akan hak-hak asasi manusia (HAM) yang terjadi saat abad ke 19. Direksi daripada paradigma perihal pengakuan serta perlindungan akan HAM ialah eksistensi pembatasan serta pengalokasian kewajiban kepada masyarakat serta pemerintah.<sup>21</sup> Dipaparkan Satjipto

---

<sup>19</sup> Soedjono Dirdjosisworo, Pengantar Ilmu Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 25-43

<sup>20</sup> Sajipto Raharjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

<sup>21</sup> Tesis hukum, "Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli," <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses tanggal 26 oktober 2021

Raharjo, perlindungan hukum ialah usaha guna mengorganisir sejumlah keperluan bermasyarakat agar tak bertabrakan dengan keperluan lainnya serta mampu menikmati seluruh hak-hak yang diserahkan oleh hukum.<sup>22</sup> Perlindungan dimaknai sebagai aktivitas pemberian jaminan, ataupun ketenteraman, keamanan, kesejahteraan serta kedamaian dari perlindungan teruntuk yang dilindungi atas keseluruhan bahaya ataupun risiko yang mengancamnya. Secara kebahasaan, diksi “perlindungan” di dalam bahasa Inggris ialah “protection.” Istilah perlindungan oleh KBBI mampu diserupakan dengan istilah proteksi, yakni “proses ataupun perbuatan memperlindungi,” sedang dipaparkan Black’s Law Dictionary, “protection” ialah “the act of protecting.” Perlindungan secara harfiah ialah mengayomi sesuatu dari paradigma berbahaya ataupun sifatnya buruk, sesuatu itu mampu berbentuk kepentingan ataupun benda/barang. Lalu perlindungan pun memuat makna pengayoman yang disajikan perseorangan teruntuk individu lainnya yang lebih lemah Sehingga perlindungan hukum ialah keseluruhan upaya pemerintah guna menjamin eksistensi ketetapan hukum guna memberikan perlindungan teruntuk warganegara supaya haknya selaku seorang warga negara tak dilanggar, serta teruntuk pelanggarnya bakal mendapatkan sanksi sesuai aturan yang berlaku.

#### **2.4.2. bentuk- bentuk perlindungan hukum**

R. La Porta di dalam Jurnal of Financial Economics menyatakan

---

<sup>22</sup> Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal. 53-54.

bentuk perlindungan hukum yang diserahkan negara mempunyai 2 sifat, yakni pencegahan (prohibited) serta hukuman (sanction).<sup>23</sup> Bentuk perlindungan hukum terjelas ialah eksistensi institusi-institusi penegak hukum misalkan pengadilan, kejaksaan, kepolisian, serta kelembagaan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi). Subjek hukum didalam hukum perdata mengenal 2 subyek hukum, yakni subyek hukum individu personal serta subyek hukum berbentuk badan hukum. Subyek hukum individu personal ataupun “*natuurlijke persoon*” ialah individu yang sudah dikatakan mampu oleh hukum. Individu selaku subyek hukum ialah penyokong ataupun pembawa hak sejak ia dilahirkan hingga ia mati. Walau dikenali eksistensi pengecualian bahwasanya bayi yang masih ada dalam kandungan ibunya dikatakan sudah jadi subyek hukum sepanjang keperluannya menyokong perihal terkait.<sup>24</sup>

Perlindungan Hukum ialah sebuah pengaplikasian akan aturan perundangan yang sudah dibangun guna memanifestasikan hukum yang berlaku adil, pasti, serta bermanfaat teruntuk warganya, ada 2 macam perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah teruntuk rakyatnya yakni perlindungan hukum sifatnya preventif (pencegahan) serta perlindungan hukum sifatnya represif (pemaksaan), keduanya lahir supaya menciptakan ketegasan hukum. Dipaparkan Phillipus M. Hadjon , perlindungan hukum

---

<sup>23</sup> Rafael La Porta, “Investor Protection and Corporate Governance; Journal of Financial Economics”, No. 58, Oktober, 1999, hlm. 9.

<sup>24</sup> H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata, INDHILL, Jakarta, 2003, hlm. 143

dibagi kepada 2 (dua) yakni :<sup>25</sup>

- a. Perlindungan Hukum Preventif ialah bentuk perlindungan hukum yang ditetapkan pemerintah teruntuk masyarakat supaya mendapatkan kesempatan guna membuat pengajuan keberatan ataupun opini sebelum sebuah putusan berbentuk definitif, maksudnya pemerintah mencegah terjadinya sebuah permasalahan sehingga lebih was-was perihal pengambilan keputusan.
- b. Perlindungan Hukum Represif ialah bentuk perlindungan hukum yakni cenderung diindikasikan guna menyelesaikan perkara yang telah terjadi, penyelesaian perlindungan represif dilaksanakan lewat pengadilan umum serta pengadilan administrasi negara yang perolehan akhirnya ialah sanksi denda, penjara, serta hukuman opsional. Diluar mempunyai 2 macam sifat perlindungan hukum pun mempunyai prinsip yang mengacu kepada pancasila selaku ideologi serta falsafah negara Indonesia, konsep daripada perlindungan hukum di indonesia bersumber kepada paradigma barat yakni *Rechtsstaat* serta "*Rule of The Law*" tapi paradigma terkait sudah disesuaikan dengan dasar hukum negara Indonesia yakni pancasila yang memproduksi 2 prinsip, yakni: prinsip pengakuan serta perlindungan akan HAM mengurus perihal hak serta kewajiban pada pemerintah pula masyarakat sehingga menjadikan keselarasan serta seimbang

---

<sup>25</sup> Philipus M Hadjon, Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm 2

pelaksanaan hak serta kewajiban masing-masing. Prinsip kedua ialah prinsip negara Hukum yang dimaknai bahwasanya perlindungan hukum terhadap HAM ialah tujuan utama dari suatu negara hukum, hukum yang adil , jujur serta bertanggung jawab mesti ditegaskan didasari pada hukum positif sehingga menciptakan perlindungan hukum yang absolut.<sup>26</sup>

### **2.4.3. Perlindungan Hukum Nasabah**

Perlindungan hukum teruntuk nasabah ditujukan guna menolak terjadinya keuntungan tak lazim ataupun tak selaras besarannya pada satu pihak, sedang pihak lainnya di waktu yang bersamaan terus terdesak urgensinya. Teori perlindungan hukum Johanes Gunawan dipergunakan guna memaparkan bahwasanya perlindungan hak-hak nasabah mesti dilaksanakan sebelum terjadinya transaksi ataupun begitu selesainya transaksi. Perlindungan hukum akan nasabah kala sebelum terjadinya transaksi (pra-transaksi) lewat legislation yakni aturan perundangan yang berikutnya dipaparkan di dalam “Voluntary Self Regulation” lewat aturan yang dibangun oleh bank secara sukarela teruntuk personalnya supaya cenderung berhati-hati serta was-was perihal melaksanakan aktivitas usahanya. Perlindungan hukum teruntuk nasabah ialah lewat perlindungan hak-hak nasabah selaku konsumen, walaupun beraneka ragam. Perlindungan hak-hak nasabah pra-transaksi berisikan perlindungan keperluan nasabah ialah informasi perihal spesifikasi produk ataupun jasa perbankan. Informasi yang disajikan bank mesti pas

---

<sup>26</sup> Ibid, hlm 38

dengan keperluan masing-masing nasabah selaku acuan teruntuk nasabah guna menetapkan serta membandingkan diantara produk ataupun jasa perbankan yang ada.

Perlindungan hak-hak nasabah kala bertransaksi ialah perlindungan hukum yang didapat nasabah kala bertransaksi ataupun kala melaksanakan perjanjian kontrak baik simpanan ataupun kredit. Namun mayoritas perlindungan sekarang transaksi senantiasa terabaikan oleh satu bank terkait, dengan mengonstruksi perjanjian secara sepihak ataupun dinamai perjanjian baku yang dibangun satu kelembagaan terkait. Perlindungan hukum begitu bertransaksi (pasca-transaksi) ialah perlindungan yang ditetapkan guna menjagakan begitu munculnya eksistensi perkara yang dikarenakan kerugian yang dirasakan nasabah. Per nasabah yang dirugikan mampu melayangkan gugatan teruntuk bank melalui kelembagaan yang ditugasi menyelesaikan perkara ataupun lewat peradilan publik ataupun diluar pengadilan didasari opsi sukarela para pihak terkait.

Prinsip-prinsip yang bersumber dari prinsip hukum privat ialah prinsip yang terkhusus membahas perihal hubungan hukum para pihak pada sebuah perjanjian yang secara harfiah mesti menghormati hak serta keperluan pihak lainnya, menjadikan prinsip hukum privat tak dilanggar. Perlindungan hukum mesti diserahkan teruntuk nasabah penyimpan ataupun debitur, sebab keduanya ialah konsumen bank yang tak mampu menghindarkan diri dari probabilitas terjadinya kerugian sebab eksistensi transaksi perbankan. Jikalau



sejak permulaan sudah ada perbedaan keperluan diantara nasabah dengan bank, bank yakni pelaksana usaha pada usahanya senantiasa dilatarbelakangi oleh prinsip ekonomi guna mendapat keuntungan optimal dengan modal sekecil-kecilnya, sedang nasabah selaku konsumen yang tak mampu menghindari risiko kerugian finansial sebab transaksi dengan bank.

Terkait perlindungan hukum kepada nasabah, dikutip dari Hermansyah,<sup>27</sup> Marulak Pardede memaparkan bahwasanya pada sistem perbankan Indonesia, dikenali perlindungan nasabah dengan 2 metode:

- a. Perlindungan implisit, yakni perlindungan yang diproduksi oleh pengawasan serta pembinaan bank secara efektif, yang mampu menghindari terjadinya bangkrut;
- b. Perlindungan eksplisit, yakni perlindungan lewat dibentuknya sebuah kelembagaan penjaminan simpanan nasabahnya, menjadikan jikalau bank gagal, kelembagaan terkait yang bakal menggantikan dana nasabahnya yang disimpan pada bank terkait. Kelembagaan perbankan ialah satu kelembagaan yang begitu bergantung kepada kepercayaan dari nasabahnya. Makanya ketiadaan kepercayaan masyarakat menjadikan bank terkait tak mampu melaksanakan aktivitas usahanya dengan baik. Maksudnya guna terhindari dari menghindari terjadinya minim-kepercayaan masyarakat akan dunia

---

<sup>27</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia. edisi ke-2 (Jakarta: Kencana, 2013), Hal. 145

perbankan, maka perlindungan hukum teruntuk nasabah penyimpan akan probabilitas terjadinya kerugian begitu dibutuhkan. Hubungan hukum diantara nasabah penyimpan serta bank didasari atas sebuah kesepakatan. Sehingga lazim jikalau kepentingan nasabah terkait guna mendapatkan perlindungan hukum, layaknya perlindungan yang disajikan

## **1.6. METODE PENELITIAN**

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Metode pendekatan masalah yang dipergunakan penulis pada penelitian berikut ialah metode penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang menelaah ketetapan hukum yang berlaku pula paradigma yang terjadi pada realitas pada masyarakat ataupun studi yang dilaksanakan terhadap situasi sebenarnya yang terjadi di masyarakat, guna mengungkap fakta-fakta selaku data penelitian yang nantinya data terkait dianalisis guna mengenali permasalahan yang guna menyelesaikannya.<sup>28</sup> Ilmu hukum empiris ditujukan guna mengenali cakupan bekerjanya hukum di masyarakat.

Penelitian hukum empiris selaku perolehan interaksi diantara hukum, ilmu hukum empiris pula berdisiplin kan sejumlah keilmuan lainnya, khususnya sosiologi serta antropologi membuahakan sosiologi

---

<sup>28</sup> Bambang Waluyo, 2002, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Jakarta: Sinar Grafika, Hlm. 15-16.

hukum beserta antropologi hukum. Pangkal acuan studi ataupun telaah keilmuan hukum empiris ialah peristiwa hukum masyarakat ataupun realitas sosial yang mendiami kehidupan masyarakat pula studi keilmuan hukum empiris lebih mempertegas kepada aspek pengamatannya.<sup>29</sup> Penelitian hukum empiris didasari atas pembukti yang didapat dari observasi ataupun pengalaman serta ditelaah baik secara kualitatif ataupun kuantitatif<sup>30</sup> Pendekatan yang dilakukan penulis didasari fakta-fakta, aturan perundangan, serta sejumlah teori terkait penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap nasabah perihal bertransaksi mempergunakan bank neo commerce.

Adapun jenis penelitian ini sifatnya deskriptif analisis yakni jenis penelitiannya berusaha memaparkan ataupun menjabarkan mengenai permasalahan nasabah dalam melakukan transaksi di bank Neo commerce, baik secara perlindungan hukum maupun implementasinya.

### **1.6.2 Sumber Data**

Data yang bakal dikumpulkan pada penelitian berikut ialah data kualitatif, yakni data yang dipaparkan berbentuk perkataan, pernyataan, sketsa, ataupun gambar. Jikalau ditilik dari kajiannya, data mampu dibagi kepada data yang dihimpun langsung dari masyarakat ataupun acuan

---

<sup>29</sup> Ibid., h. 121.

<sup>30</sup> laire Angelique R.I. Nolasco, Michael S. Vaughn, Rolando V. del Carmen, Toward a New Methodology for Legal Research in Criminal Justice, *Journal Of Criminal Justice Education* , Vol. 21, No. 1, 2010, Hlm. 9.

kepuustakaan. Sumber data pada penelitian ialah perkara dimana data dapat ditemukan.<sup>31</sup> Penelitian hukum berikut dilaksanakan lewat penelitian pada peristiwa ataupun fenomena yang terjadi pada khalayak ramai, menjadi penelitiannya dinamai “penelitian empirik.” Sesuai dengan tujuannya, peneliti membagikan sumber data kepada 2 bagian, yakni:

1) Bahan Hukum Primer

Data primer ialah data yang didapat langsung dari sumber-sumber primer yakni sumber aslinya yang berisikan sebuah informasi ataupun data terkait penelitiannya.<sup>32</sup> Perkataan serta perbuatan individu yang diobservasi ataupun diwawancarai ialah sumber data krusial yang selanjutnya dicatatkan berupa tulisan ataupun lewat rekaman video serta pengambilan foto.<sup>33</sup> Makanya data primer pada penelitian berikut ialah data yang dikumpul dari sumber pertama yakni hasil wawancara dengan responden yang dikatakan pas guna diambil datanya. Dalam hal ini wawancara bersama Ibu Lala S.E., selaku kepala unit bidang funding marketing.

2) Data sekunder ialah data yang didapat daripada buku selaku data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian

---

<sup>31</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 1*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1993), h. 66.

<sup>32</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 132.

<sup>33</sup> Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Op Cit, hal. 157.

berikut ialah data yang didapat lewat pelaksanaan telaah kepustakaan misalkan buku-buku sains, perolehan studi serta lainnya.<sup>34</sup> Data sekunder meliputi manuskrip, buku, output riset yang berbentuk laporan, dsb.<sup>35</sup> Adapun buku yang jadi sumber data sekunder ialah materi yang berhubungan perihal objek dan masalah yaitu perlindungan hukum kepada nasabah pada transaksi lewat Bank Neo Commerce.

Data sekunder mampu dibagikan kepada:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan mempunyai otoritas, penulis dalam penelitian ini menggunakan:
  - a. UU No. 10 Tahun 1998 perihal Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 perihal Perbankan.
  - b. UU No. 19 Tahun 2016 perihal Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 perihal Informasi serta Transaksi Elektronik
  - c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 perihal Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
  - d. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 perihal Penerapan Manajemen Risiko Pada Pemakaian Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

---

<sup>34</sup> Marzuki, Metodologi Riset (Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983), hal. 56.

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: Universitas Indonesia:1986), hal.

2) Bahan hukum sekunder ialah publikasi perihal hukum, yakni memuat buku, skripsi, tesis, disertasi hukum, ensiklopedia hukum, kamus hukum, pula jurnal hukum.<sup>36</sup> bahan hukum yang mampu memaparkan penjabaran akan bahan hukum primer. Yakni bahan hukum sekunder terkait mengindikasikan sejumlah petunjuk pula gagasan teruntuk penulis guna menyelesaikan penelitiannya.<sup>37</sup>

#### 1) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah petunjuk ataupun pemaparan perihal bahan hukum primer ataupun bahan hukum sekunder yang asalnya dari:

- a. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b. Kamus Lengkap Bahas Inggris-Bahasa Indonesia.
- c. Ensiklopedia

### 3.3 Metode Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik yang dipergunakan guna menghimpun data dari satu diantara sejumlah sumber yang sudah ditetapkan. Pada studi berikut, guna mendapat bahan hukum yang dibutuhkan teruntuk penulisan skripsinya, mampu didapat dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan kajian kepustakaan serta penghimpunan buku dari perpustakaan, bahan tertulis pula

---

<sup>36</sup> Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. Op. Cit., hlm. 90.

<sup>37</sup> Peter Mahmud Marzuki. Op. Cit., hlm. 183.

acuan yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan. Studi kepustakaan ialah tahap permulaan pada metode pengumpulan data.<sup>38</sup> Makanya mampu disebutkan bahwasanya studi kepustakaan mampu mempengaruhi kredibilitas perolehan riset yang dilaksanakan. Studi kepustakaan teruntuk hukum empiris, ialah metode pengumpulan data yang dipergunakan bersamaan semisal wawancara serta observasi mengenai topik pelaksanaan perlindungan hukum kepada nasabahnya selama bertransaksi lewat Bank Neo Commerce cabang Surabaya.

## 2. Observasi

Pengamatan lewat observasi ialah teknik penghimpunan data lewat kegiatan langsung guna mengenali fenomena yang terjadi pada lapangan secara runtut mengidentifikasi gejala-gejala di lapangan, observasi diantaranya ialah:

- a. Observasi memuat keseluruhan paradigma ilmiah serta perilaku manusia yang realitas
- b. Mengenali gejala serta fenomena krusial yang memengaruhi hubungan sosial diantara individu yang diobservasi perilakunya.
- c. Menetapkan apakah yang dikatakan selaku kenyataan dari perspektif hidup
- d. Mengenali selera perilaku ataupun pola-polanya.

## 3. Wawancara

---

<sup>38</sup> Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, hal 88.

Wawancara ialah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan 2 orang ataupun lebih bertatap muka mendengarkan langsung sejumlah informasi ataupun pemaparan.<sup>39</sup> Wawancara ialah komponen krusial pada sebuah riset hukum, khususnya riset hukum empiris. Wawancara ialah melaksanakan tanya-jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber ataupun informan guna mendapat informasi. Metode wawancara terkait dilaksanakan guna mendapat informasi dengan bertatap muka secara fisik serta bertanya-jawab bersama kepala unit funding marketing serta customer service Bank Neo Commerce

### **3.4 Metode Analisis Data**

Analisis data ialah aktivitas pada penelitian berisikan aktivitas pengkajian ataupun penelaahan terhadap perolehan olahan data yang dibantu lewat pemaparan teoritis yang sudah diperoleh sebelumnya. Sederhananya, analisa data dikatakan sebagai aktivitas penyajian hasil penelaahan, bisa jadi berisikan tentangan, kritik, dukungan, tambahan, ataupun komentar, serta selanjutnya membangun simpulan terhadap perolehan penelitian dengan pikiran individual serta bantuan teori. Data primer serta data sekunder yang didapat dari penelitian terkait bakal di analisa secara deskriptif kualitatif yakni data umum perihal konsepsi hukum baik berbentuk asas-asas hukum, postulat pula ajaran (doktrin) serta tanggapan para ahli, meliputi pula opini masyarakat yang dikonstruksi

---

<sup>39</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, halaman 81



secara runtut selaku susunan fakta-fakta. Metode analisis penelitian ini menggunakan logika induktif<sup>40</sup> yakni cara berpikir yang berlawanan dari keilmuan yang sifatnya terkhusus ataupun realitas yang sifatnya personal yang direkonstruksi guna membangun simpulan yang sifatnya umum.<sup>41</sup>

### **3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dilakukannya observasi guna mendapatkan sebuah wawasan dan guna mendapat data yang dibutuhkan selama ditulisnya penelitian ini, Penulis melaksanakan penelitiannya pada Bank neo commerce cabang surabaya yang beralamat di Jl Raya Darmo No.121A.

Waktu penelitian ini ialah 4 (empat) bulan terhitung sejak bulan Oktober 2021 hingga bulan Januari 2022. Penelitian diselenggarakan pada minggu kedua bulan Oktober 2021 yang memuat tahapan persiapan penelitian, yakni pendaftaran proposal, penetapan dosen pembimbing, pengajuan judul, acc judul, Permohonan surat ke instansi, pencarian data, penulisan penelitian, bimbingan proposal penelitian, pendaftaran ujian proposal, seminar proposal, serta revisi proposal.

### **3.5. Sistematika Penulisan**

Guna memudahkan proposal skripsi, maka kerangka dibedakan kepada sejumlah bab yang meliputi beberapa subbab. Proposal berikut berjudul

**“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH**

---

<sup>40</sup> Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2007, Dualisme Penelitian Hukum, Yogyakarta, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hlm.225

<sup>41</sup> Ibid, hlm.79 & 81-82

**DALAM TRANSAKSI MELALUI APLIKASI BANK DIGITAL (Studi Di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya)”** Pada pemaparan skripsi ini meliputi empat bab yang per babnya memuat sub bab supaya memaparkan kejelasan lingkup permasalahan yang jadi obyek penelitian. Runtutan objek penelitian guna memaparkan objek penelitian yang jadi bahan analisis penulis perihal mengenali sebuah permasalahan pada perumusan masalah yang sudah disusun penulis.

Bab pertama yaitu Pendahuluan, Pada bab ini penulis membaginya kepada 4 sub bab bahasan, yang pertama ialah latar belakang yang menjabarkan perihal alasan dari permasalahan penelitian yang diteliti penulis untuk melakukan penelitian, sub bab kedua ialah rumusan masalah yang berisikan perihal perumusan permasalahan dari pemaparan yang melatarbelakanginya, sub bab ketiga ialah tujuan penelitian yang berisikan tujuan dari penelitiannya, sub bab keempat ialah manfaat penelitian dengan mempergunakan metode yuridis empiris.

Bab Kedua menjabarkan mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi melalui aplikasi Bank Digital (studi di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya). Pada bab berikut dibedakan kepada 2 subbab, sub bab yang pertama membahas perihal pelaksanaan perlindungan hukum nasabah dalam transaksi melalui aplikasi Bank Digital (studi di Bank Neo Commerce Cabang Surabaya), Sub Bab yang kedua membahas mengenai analisa penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap nasabah selama bertransaksi lewat aplikasi Bank digital (studi pada Bank Neo Commerce Cabang Surabaya).

Bab ketiga, membahas mengenai kendala dan upaya dalam mengatasi pengaduan terkait transaksi pada aplikasi Bank digital (Studi di bank Neo Commerce cabang surabaya). Pada bab berikut dibagi kepada 2 sub bab, sub bab yang pertama membahas mengenai kendala dalam mengatasi pengaduan terkait transaksi melalui aplikasi Bank digital (Studi di bank Neo Commerce cabang Surabaya). Sub Bab yang kedua membahas upaya yang diberikan oleh bank guna mengatasi pengaduan terkait transaksi melalui aplikasi bank digital (studi di Bank Neo Commerce cabang Surabaya)

Bab Keempat, penutup ialah bahagian akhir serta penutup tulisan berikut, berisikan pemaparan yang sudah dijabarkan pada bab terdahulu serta membahas tentang saran dari penulis. Sehingga bab penutup ialah akhir dari kepenulisan skripsi ini pula berisikan ringkasan jawaban atas permasalahan yang diangkat pada skripsi ini.