

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
DALAM TRANSAKSI *INTERNET BANKING* DI
KOOKMIN BANK BUKOPIN CABANG KUDUS**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas

Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum dengan Kekhususan

PERDATA

Nama : Intan Noor Afriana

NIM : 2018-20-078

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2024

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI *INTERNET BANKING* DI KOOKMIN BANK BUKOPIN CABANG KUDUS

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Hukum

Dengan Kekhususan

HUKUM PERDATA

Disusun Oleh

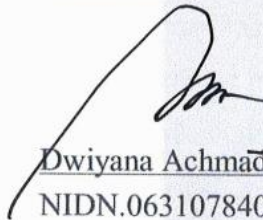
INTAN NOOR AFRIANA

NIM: 201820078

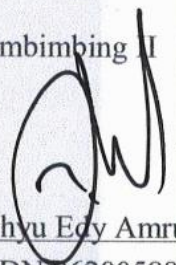
Kudus, 03 Agustus 2024

Disetujui :

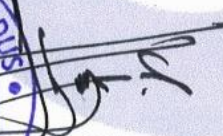
Pembimbing I


Dwiwana Achmad H. S.H., S.H.I., M.H.
NIDN.0631078402

Pembimbing II


Wahyu Edy Amrulloh. S.H., M.H.
NIDN.0620058802

Mengetahui :


Mengetahui Dekan Fakultas Hukum UMK

Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.,
NIDN.0613046101

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : INTAN NOOR AFRIANA

Nim : 2018 - 20 - 078

Alamat : Mlatinorowito Gg 2 Rt 02/01 Kudus

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM
TRANSAKSI *INTERNET BANKING* DI KOOKMIN BANK BUKOPIN
CABANG KUDUS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 03 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



(Intan Noor Afriana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“BISMILLAHIRROHMANIRROHIM”

“Dalam setiap kegagalan, kekuatan mental kita yang tengah diuji. Sebaliknya, dalam kesuksesan, kerendahan hati kitalah yang tengah diuji.”

“Memaafkan adalah kemenangan terbaik.” (Ali bin Abi Thalib)

“Jangan membandingkan hidupmu dengan orang lain, karena tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka akan bersinar ketika waktunya tiba.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Diri saya sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Suyatno dan Ibu Sumariyanti yang tercinta.
3. Kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan semangat dan doanya.
4. Sahabat-sababatku semua yang selalu memberikan semangat serta doanya.
5. Almamaterku, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi *Internet Banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus” secara umum bertujuan : 1) Mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah terkait keamanan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus 2) Mengetahui dan menganalisis tanggung jawab dan upaya penyelesaian bank terhadap kesalahan transaksi transfer dana melalui *internet banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis atau yuridis empiris yaitu penelitian yang meneliti data primer di lapangan kemudian dilanjutkan dengan menggabungkan analisis normatif dari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan studi tentang praktik dan pengalaman nyata nasabah dalam bertransaksi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan nasabah dan pengamatan langsung terhadap implementasi kebijakan bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *internet banking* diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Namun, implementasi kebijakan dan prosedur oleh Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus masih menunjukkan beberapa kelemahan yang dapat mempengaruhi tingkat keamanan transaksi nasabah. Perlunya perbaikan dalam implementasi kebijakan dan prosedur oleh bank untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *internet banking*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah dalam konteks teknologi *internet banking*.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Internet Banking, Kookmin Bank Bukopin

ABSTRACT

The thesis titled “Legal Protection for Customers in Internet Banking Transactions at Kookmin Bank Bukopin Kudus Branch” generally aims to: 1) Understand and analyze the legal protection for customers regarding the security of fund transfer transactions through internet banking at Kookmin Bank Bukopin Kudus Branch, and 2) Understand and analyze the bank’s responsibility and efforts to resolve errors in fund transfer transactions through internet banking at Kookmin Bank Bukopin Kudus Branch.

This research utilizes a juridical-sociological or juridical-empirical approach, which involves studying primary data collected in the field and then integrating normative analysis of relevant legislation with an examination of real-world practices and experiences of bank customers. Data is obtained through in-depth interviews with customers and direct observation of the implementation of bank policies.

The research findings indicate that legal protection for customers in internet banking transactions is regulated by various national and international regulations. However, the implementation of policies and procedures by Kookmin Bank Bukopin Kudus Branch still shows some weaknesses that could affect the security level of customer transactions. There is a need for improvement in the implementation of policies and procedures by the bank to enhance legal protection for customers in internet banking transactions. It is hoped that this research will contribute to increasing understanding and awareness of the importance of legal protection for customers in the context of internet banking technology.

Keywords: *Legal Protection, Customers, Internet Banking, Kookmin Bank Bukopin*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah terselesaikan penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi *Internet Banking* di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus”

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Hidayatullah, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dwiyana Achmad Hartanto, S.H., S.H.I., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing secara langsung dari persiapan sampai akhir penulisan skripsi.
3. Bapak Wahyu Edy Amrulloh, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing sampai akhir penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak responden dan sampel yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif penulis akan terima

dengan senang hati. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 03 Agustus 2024



Intan Noor Afriana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum	12
B. Tinjauan Umum Tentang Bank.....	17
C. Tinjauan Umum tentang <i>Internet Banking</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Metode Pendekatan.....	33
B. Spesifikasi Penelitian	34
C. Metode Penentuan Sampel	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data	37
F. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terkait Keamanan Transaksi Transfer Dana Melalui <i>Internet Banking</i> di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus	39
B. Tanggung Jawab dan Upaya Penyelesaian Bank terhadap Kesalahan Transfer Dana Melalui <i>Internet Banking</i> di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus	58

1.....	Tanggung jawab Bank Terhadap Kesalahan Transfer Dana Melalui Internet Banking di Kookmin Bank Bukopin Cabang Kudus.....	58
2.....	Upaya Penyelesaian Bank Terhadap Kesalahan Transfer Dana Melalui Internet Banking di Kookmin Bank Bukopin	67
BAB V	PENUTUP	83
A.	Kesimpulan	83
B.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86

