

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM LAYANAN *E-TICKET* KERETA API  
PADA *M-BANKING* BANK SUMSELBABEL**



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:  
**AHMAD ALVARO**  
02011382025443

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG  
2024**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG**

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA : AHMAD ALVARO**

**NIM : 02011382025443**

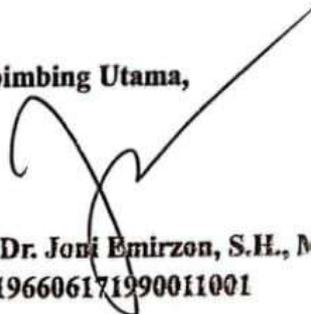
**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
LAYANAN E-TICKET KERETA API PADA M-BANKING BANK  
SUMSELBABEL**

Telah Diuji dan Lulus Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 8  
November 2024 dan Dinyatakan Lulus Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Hukum  
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

**Mengesahkan,**

**Pembimbing Utama,**



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M. Hum.  
NIP. 196606171990011001**

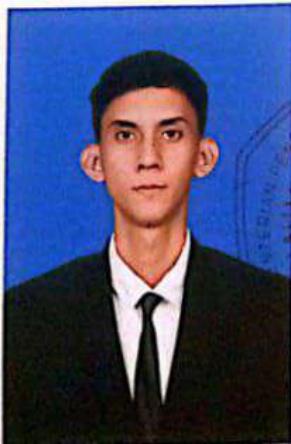
**Pembimbing Pembantu,**



**Dian Afrilia, S.H., M.H.  
NIP. 198204132015042003**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.  
NIP. 196606171990011001**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah:

Nama : Ahmad Alvaro  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382025443  
Tempat/Tgl Lahir : Sungailiat, 02 Februari 2003  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan- bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2024

Yang Menyatakan,



Ahmad Alvaro  
NIM.02011382025443

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Jika kau punya waktu untuk terpuruk, lebih baik gunakan (waktumu itu) untuk melangkah maju.”*

*(Saitama)*

**Skripsi ini Kupersembahkan Untuk:**

- 1. Kedua Orang Tuaku yang saya banggakan**
- 2. Saudara Tercintaku**
- 3. Keluarga Besarku**
- 4. Sahabat Seperjuangan**
- 5. Almameter yang saya banggakan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai bagian dari tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Ucapan terima kasih saya sampaikan juga kepada dosen pembimbing atas kesabaran, bimbingan, serta arahannya selama penyusunan skripsi ini.

Pada penelitian ini penulis ingin menggali lebih dalam bagaimana Perlindungan hukum serta pertanggungjawaban Bank SumselBabel dalam menjaga hak-hak konsumen dalam penggunaan layanan *e-ticket* pada *m-banking* mereka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan. Penulis berharap skripsi ini akan membantu kemajuan ilmu hukum, khususnya dalam perlindungan konsumen.

Palembang, November 2024

Ahmad Alvaro  
NIM. 02011382025443

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi wa sallam, yang senantiasa menjadi teladan hidup.

Skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Layanan *E-Ticket* Kereta Api pada *M-Banking* Bank SumselBabel. Dalam proses penyusunannya, tidak sedikit bantuan, doa, dan dukungan yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., Msi selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. H Joni Emirzon, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.C.L. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant. MA, LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Dekan Wakil III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.hum selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

7. Ibu Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta nasihat dalam kegiatan yang berhubungan dengan akademis.
8. Bapak Prof. Dr. H Joni Emirzon, S.H. M.Hum. selaku Pembimbing Utama Skripsi yang telah memberikan arahan, nasihat, memberikan saran dan juga masukkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Ibu Dian Afrilia, S.H., M.H. selaku Pembimbing Kedua Skripsi yang telah yang telah memberikan arahan, nasihat, memberikan saran dan juga masukkan dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak Aminuddin, S.H., selaku Kepala Sub Bagian Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, serta seluruh staf dan pegawai yang ada di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan layanan administrasi serta memfasilitasi sarana dan prasarana dengan baik selama saya menempuh perkuliahan di fakultas ini.
11. Kedua Orang Tua Saya yang saya cintai saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, atas doa, dukungan, dan motivasi yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
12. Kakakku dan Adikku yang saya cintai dan sayangi Muhammad Vitto Ramadhani, M. Fadli Abdul Aziz dan M. Fadil Abdul Muis, yang senantiasa memberikan motivasi, menjadi tempat berbagi ide, dan sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Sahabat seperjuangan selama di perkuliahan yakni: Prima, Ricky, Calvin, Andre, terima kasih atas dukungan dan selalu menemani saya selama proses penyusunan skripsi ini. Kalian adalah teman yang tidak ternilai!

14. Pihak Legal Bank SumselBabel A. Rivai, atas pengalaman berharga yang diberikan, yang membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini. Kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga, kepada teman-teman yang selalu ada untuk berbagi ide dan motivasi, serta kepada keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doa. Setiap saran, kritik, dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi saya dan berperan penting dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi langkah awal dalam perjalanan saya selanjutnya. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungannya.

Palembang, November 2024

**Ahmad Alvaro**  
**NIM. 02011382025443**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang` .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>F. Kerangka Teori .....</b>	<b>9</b>
1. Teori Perjanjian .....	9
2. Teori Perlindungan Hukum.....	10
3. Teori Tanggung Jawab Hukum .....	11
<b>G. Metode Penelitian.....</b>	<b>13</b>
1) Jenis Penelitian .....	13
2) Pendekatan Penelitian .....	14
3) Jenis dan Bahan Hukum.....	15
4) Lokasi Penelitian .....	16
5) Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	16
6) Teknik Penentuan Sampel .....	17

7) Teknik Analisis Data.....	17
8) Teknik Penarikan Kesimpulan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>19</b>
1) Pengertian Perlindungan Konsumen.....	19
2) Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	27
3) Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	29
4) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	34
<b>B. Tinjauan Umum tentang <i>M-Banking</i>.....</b>	<b>36</b>
1) Pengertian <i>M-Banking</i> .....	36
2) Cara kerja .....	37
3) Fitur-fitur.....	37
<b>C. Tinjauan Umum tentang Bank .....</b>	<b>39</b>
1) Pengertian Bank.....	39
2) Bank Sebagai Lembaga Intermediasi .....	40
3) Penghimpunan Dana Oleh Perbankan .....	41
4) Jasa-Jasa Perbankan.....	42
5) Fungsi Bank.....	46
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna <i>E-Ticket</i> Kereta Api di <i>M-Banking</i> Bank SumselBabel.....	49
B. Pertanggungjawaban Bank SumselBabel atas kerugian yang diderita konsumen dalam layanan <i>E-Ticket</i> Kereta Api di <i>M-Banking</i> .....	68
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b> Form Pemeliharaan Layanan dan Permohonan Fasilitas Rekening <i>M-Banking</i> Bank SumselBabel.....	66
--	----

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM LAYANAN *E-TICKET* KERETA API PADA *M-BANKING* BANK SUMSELBABEL". Penulisan skripsi ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan layanan *E-Ticket* kereta api melalui *M-Banking* Bank SumselBabel. Pada penulisan ini menggunakan menggunakan penelitian hukum normative yang didukung dengan data empiris. Penulisan ini meneliti berbagai peraturan perUndang-Undangan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perbankan, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Peraturan Bank Indonesia yang relevan. Penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan *E-Ticket* kereta api semakin populer, karena banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh bank kepada konsumen atau nasabah. Akan tetapi, penggunaan *E-Ticket* kereta api dapat menimbulkan potensi risiko, seperti keamanan data, penipuan digital dan kesalahan transaksi, yang dapat mengakibatkan permasalahan hukum terhadap konsumen atau nasabah.

**Kata Kunci:** Bank SumselBabel, *E-Ticket*, Konsumen, *M-Banking*, Perlindungan Hukum

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.  
NIP. 196606171990011001

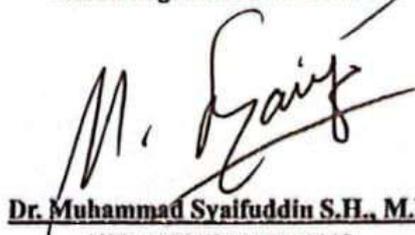
Pembimbing Pembantu,



Dian Afrilia, S.H., M.H.  
NIP. 198204132015042003

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin S.H., M.Hum.  
NIP. 1973072819980210

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang`

Perkembangan era globalisasi teknologi digital telah membawa berbagai macam perubahan ke dalam kehidupan maupun dalam berbisnis. Ini terjadi karena adanya pergeseran *behavior* yang semula konvensional, kini berubah menjadi serba digital dan modern. Hadirnya era baru yakni era digital 5.0, membuat perusahaan mulai mengubah strateginya mengikuti arus perkembangan zaman. Teknologi digital kini menjadi kebutuhan utama dan menuntut berbagai lini bisnis termasuk salah satunya industri perjalanan dan pengalaman perjalanan masyarakat untuk adaptif dan bergerak secara cepat dalam menghadapi dinamika serta perubahan pola konsumsi masyarakat menuju masyarakat digital.<sup>1</sup>

Pemanfaatan teknologi digital dalam industry jasa pelayanan pembelian tiket perjalanan, telah membawa perubahan yang cukup signifikan terhadap kemajuan perusahaan. Dilansir dari Bank Indonesia, terdapat beberapa faktor pendorong digitalisasi yang tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama, yakni:

1. *Digital opportunity* yang termasuk potensi demografis, ekonomi, dan peningkatan konsumen;
2. *Digital behavior* yang meliputi meningkatkan penggunaan aplikasi yang berbasis digital; serta

---

<sup>1</sup> Slamet Purwanto, "Transformasi Bank Jatim Ciptakan SDM Berdaya Saing Tinggi", *Jurnal Infobank*, Vol. 45, No. 542, Juni 2023, hlm. 13.

3. *Digital transaction* yang meliputi transaksi secara online, transaksi digital banking, dan transaksi uang elektronik/*e-money*.<sup>2</sup>

Pada era digital yang telah berkembang sangat pesat, maka sadar atau tidak sadar masyarakat sangat membutuhkan kemudahan dan efisiensi dalam berbagai hal untuk menjalankan aktifitasnya sehari-hari. Inovasi baru dalam dunia digital terus berkembang, masyarakat sudah beralih dengan yang serba praktis, hemat, cepat dan tidak menyita waktu atau mengganggu aktivitas. Salah satunya adalah banyaknya masyarakat yang sudah beralih melakukan pembelian tiket secara *online* (tiket elektronik) yang lebih efektif dan efisien tanpa harus datang ke lokasi dan mengantri untuk membeli tiket. Kemudahan dalam berbelanja tiket sudah menjadi hal yang sangat diharapkan. Bahkan saat ini, masyarakat sudah mulai beradaptasi dan lebih nyaman dengan konsep tiket elektronik daripada tiket yg masih berbentuk kertas dan harus dipesan secara langsung (*on the spot*).<sup>3</sup>

Salah satu Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah mengimplementasikan sistem *E-Ticket* (tiket elektronik) adalah Kereta Api Indonesia (PT. KAI). PT. KAI telah menggandeng dan bekerjasama dengan beberapa bank seperti, Bank SumselBabel dalam rangka pembayaran *E-Ticket* Bank Sumsel Babel adalah salah satu Bank Usaha Milik Daerah (BUMD) yang pemiliknya atau pemegang sahamnya adalah seluruh Provinsi, Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dan Kepulauan

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 14

<sup>3</sup> Haryo Damardono ed., *Untold Story E-Ticketing: Kisah Modernisasi Eticketing*, (Jakarta: Buku Kompas, 2016), hlm, 134

Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Semenjak tahun 2000 dan semenjak Kabupaten yang ada di Kepulauan Bangka Belitung menjadi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka Bank SumselBabel mengalami beberapa perubahan yaitu :

1. Akte Pendirian dan perubahan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan, Notaris Dr. Justin Aritonang, SH No. 20 tahun tanggal 25 November 2000 dan Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C-25468 HT.01.01 tahun 2000 tanggal 19 Desember 2000.
2. Persetujuan Bank Indonesia berdasarkan keputusan *Deputy* Gubernur Bank Indonesia No. 3/2/KEP.DpG/2001 tanggal 24 September 2001 tentang perubahan bentuk Badan Hukum Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan daerah Sumatera Selatan.
3. Risalah Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan No. 27 tanggal 14 Mei 2009, Notaris Ny. Elmadiantini, SH., SpN, bahwa menyetujui perubahan *call name* perseroan yang semula **Bank Sumsel** menjadi **Bank SumselBabel**.

Bank SumselBabel mempunyai Visi menjadi Bank yang terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul yang berbasis layanan digital. Bank SumselBabel juga mempunyai misi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dan keuangan di daerah, khususnya di Provinsi

Sumatera Selatan dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sejalan dengan Visi Bank SumselBabel yang berbasis layanan digital, maka Bank SumselBabel telah menyediakan berbagai layanan perbankan yang berbasis digital atau elektronik seperti, SMS Banking, *Mobile banking*, dan internet banking.<sup>4</sup> Bank SumselBabel juga memiliki beberapa produk seperti tabungan, deposito, giro dan kredit.

Bank SumselBabel mempunyai produk digital atau elektronik yaitu, *mobile banking*. Mobile Banking biasa disingkat dengan *M-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi M-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler. Salah satu fitur yang disediakan oleh *M-Banking* yaitu, pembayaran *E-Ticket*.

Penggunaan *E-Ticket* Kereta Api di Bank SumselBabel tidak memiliki hubungan langsung. *E-Ticket* Kereta Api biasanya dikelola oleh operator Kereta Api seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI. Pembelian *E-Ticket* Kereta Api dapat dilakukan langsung melalui situs web resmi PT KAI atau aplikasi *mobile* mereka, atau melalui agen penjualan tiket yang bekerja sama dengan PT KAI.

Sedangkan untuk pembayarannya sendiri bisa dilakukan melalui aplikasi BSB Mobile yaitu, Layanan Mobile Banking dari Bank SumselBabel yang dapat diakses langsung oleh Nasabah melalui aplikasi HP atau tablet berbasis

---

<sup>4</sup> <https://www.banksumselbabel.com/id/about>, Sejarah, diakses pada tanggal 27 September 2023, Pukul 07:25 WIB.

Android dan iOS dengan jaringan internet untuk melakukan transaksi *financial* dan *non-financial*.<sup>5</sup>

Berdasarkan Pasal 4 Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ditentukan bahwa hak – hak konsumen yaitu:

- a. *“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”*
- b. *“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;”*
- c. *“hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;”*
- d. *“hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;”*
- e. *“hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;”*
- f. *“hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;”*
- g. *“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*<sup>6</sup>

Begitu juga di dunia perbankan, hak – hak konsumen juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 Pasal 2 tentang Perlindungan Konsumen dan Sektor Jasa Keuangan. ketentuan yang dikeluarkan oleh OJK ini memberikan setidaknya 5 prinsip atau hak yang harus didapat oleh konsumen yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan Jelas (Prinsip Transparansi)
- b. Hak untuk memperoleh keadilan yang sama (Prinsip perlakuan yang adil)

---

<sup>5</sup> <https://www.banksumselbabel.com/id/digibank>, BSB *Mobile*, Diakses pada tanggal 02 Oktober 2023, Pukul 11:07 WIB.

<sup>6</sup> Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang andal (Prinsip pelayanan yang andal)
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan data dan informasi konsumen (Prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen)
- e. Hak bila mengajukan aduan jika ada masalah (Prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau)<sup>7</sup>

Namun dalam implementasinya di Masyarakat penggunaan *E-Ticket* (tiket elektronik) masih banyak menghadapi kendala, baik internal maupun eksternal. Pada permasalahan internal yang paling sering dijumpai dalam sistem *E-Ticket* yaitu Masalah teknis atau kesalahan pada data yang disebabkan oleh *computer* dan juga saat memindai *QR Code* atau menggunakan teknologi *NFC*, namun permasalahan tersebut bukanlah menjadi suatu perkara yang serius karena dapat diselesaikan dengan cara menghubungi operator. Berbeda dengan permasalahan eksternal yang dapat memberikan kerugian, baik dari konsumen maupun penyedia jasa transportasi tersebut.

Oleh karena itu, dalam pembelian *E-Ticket* sering kali terjadi hal – hal yang tidak diinginkan seperti, permasalahan internal dan eksternal maka dipastikan banyak terjadi kerugian baik materil maupun imateriil di setiap pembelian yang menggunakan *E-Ticket*. Pengguna *E-Ticket* atau konsumen tentu mempunyai hak untuk dilindungi secara hukum. Sampai dengan saat ini, belum adanya sistem atau proses yang dapat membantu konsumen untuk

---

<sup>7</sup> Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

melindungi hak-haknya apabila terjadi kesalahan/kelalaian dari pihak Perusahaan PT. KAI, Bank atau travel. Perlunya perlindungan hukum bagi pengguna *E-Ticket* Kereta Api agar memastikan bahwa hak dan kewajiban pengguna dilindungi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan membahasnya secara ilmiah dalam bentuk Skripsi yang berjudul: **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Layanan *E-Ticket* Kereta Api (Studi pada Bank SumselBabel)**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna *E-Ticket* Kereta Api di *M-Banking* Bank SumselBabel?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban Bank SumselBabel atas kerugian yang diderita konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api di *M-Banking*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Permasalahan yang dibahas dalam Penelitian penulisan skripsi ini maka tujuan penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan *E-Ticket* Kereta Api di Bank SumselBabel.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pertanggungjawaban Hukum Bank SumselBabel terhadap kerugian yang diderita konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara Teoritis maupun Praktis:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dalam usaha mengembangkan ilmu hukum pada umumnya, khususnya menyangkut masalah perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi konsumen untuk mengetahui perlindungan hukum dalam pelaksanaan pembelian *E-Ticket* Kereta Api terutama saat ia menderita kerugian.
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat terhadap Bank SumselBabel khususnya saat mereka akan membuat perjanjian baku, dalam hal klausa – klausa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban konsumen.

- c. Memberikan kontribusi pemikiran bagi pihak Kereta Api khususnya saat mereka akan membuat perjanjian baku, dalam hal klausa – klausa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban konsumen

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup Penelitian ini hanya membahas Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Bank SumselBabel dan Pertanggungjawaban hukum Bank SumselBabel atas kerugian yang diderita konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perjanjian**

Hukum perjanjian menganut sistem terbuka, artinya memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Sistem terbuka mengandung suatu asas kebebasan membuat perjanjian atau kebebasan berkontrak, yang disimpulkan dari pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui *M-Banking*, perjanjian antara bank dan pelanggan diperlukan. Tanpa kesepakatan antara kedua belah pihak, perjanjian tidak sah. Sebagaimana diketahui, syarat sah suatu perjanjian adalah adanya ikatan sepakat antara para pihak, adanya obyek tertentu, dan adanya alasan yang sah. John Locke menyatakan bahwa "Menjadi sah, perjanjian harus didasarkan pada persetujuan bebas dari semua

pihak yang terlibat," yang menekankan pentingnya kesepakatan dalam setiap perjanjian.

Pada kenyataannya, perjanjian yang digunakan dalam *M-Banking* ini adalah perjanjian standar, yang berarti bahwa setiap aturan dan syarat-syaratnya telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, dalam hal ini pelaku usaha

## **2. Teori Perlindungan Hukum**

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada individu atau kelompok agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum yang merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan peraturan hukum. Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.<sup>8</sup>

Pada Dasarnya, perlindungan hukum membicarakan hal mengenai kepentingan hukum (hak – hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik

---

<sup>8</sup> Muhammad Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen*, PSP Nusantara Press, 2018, Tangerang, hlm. 19.

hidup bermasyarakat. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>9</sup>

Penulis menggunakan teori perlindungan hukum ini adalah sebagai alat atau sarana untuk membahas dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *E-Ticket* Kereta Api di Bank SumselBabel.

### **3. Teori Tanggung Jawab Hukum**

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya.

Istilah "tanggung jawab" yang dipergunakan pada pengertian tanggung jawab produk di atas, karena dalam bahasa Indonesia, kata "tanggung jawab" telah digunakan secara luas oleh masyarakat untuk terjemahan *responsibility* dan *liability* dalam bahasa Inggris. Tetapi beberapa sarjana hukum memilih untuk membedakan antara kata *responsibility* dengan *liability*, yaitu menerjemahkan *responsibility* dengan tanggung jawab, sedang *liability* dengan tanggung gugat. Dalam buku ini, kata tanggung gugat juga digunakan untuk menerjemahkan *liability*.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9.

<sup>10</sup> Yusuf Shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2016. hlm. 96.

Menurut, teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen, ia menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.” Selaqin itu, Hans Kelsen juga mengatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.” Hans Kelsen kemudian membagi tanggung jawab menjadi:

- a) Pertanggungjawaban individu, yang berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya sendiri;
- b) Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab pelanggaran yang secara sengaja dengan tujuan menyebabkan kerugian;
- d) Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya karena ketidaksengajaan dan tidak terduga.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Happy Susanto, *Hak – Hak konsumen jika dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 36

Peneliti menggunakan teori tanggung jawab hukum ini adalah sebagai sarana atau alat untuk membahas dan menganalisis pertanggungjawaban hukum Bank SumselBabel atas kerugian yang diderita konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api di Bank SumselBabel.

## **G. Metode Penelitian**

### **1) Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum Normatif yang didukung dengan data empiris. Metode penelitian hukum normatif menggunakan analisis kualitatif dengan menjelaskan data-data yang ada dengan pernyataan bukan dengan angka. Hal yang dikaji di dalam penelitian hukum normatif meliputi azas hukum dan sistematika hukum.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, menjelaskan penelitian hukum normatif adalah "penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (di samping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer)".<sup>12</sup>

Soetandyo Wignjosoebroto diistilahkan dengan penelitian hukum doktrinal, yaitu "penelitian-penelitian atas hukum yang dikonsepsikan dan dikembangkan atas dasar doktrin yang dianut sang pengkonsep dan/atau sang pengembangnya."<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*, Raja Grafindo, 2002, Jakarta, hlm. 43.

<sup>13</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, *Metodolgi Penelitian Hukum Normatif*, Kencana Prenada Media Group, 2005, Jakarta, hlm. 10

Menurut Philipus M. Hadjon, penelitian hukum normatif adalah "penelitian yang ditujukan untuk menemukan dan merumuskan argumentasi hukum melalui analisis terhadap pokok permasalahan"<sup>14</sup>

Tujuan utama penelitian hukum normatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.

## 2) Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah Pendekatan Perundang – undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

### a. Pendekatan perundang – undangan (*Statue Approach*)

Menurut Peter Mahmud Marzuki Pendekatan perUndang-Undangan merupakan pendekatan yang mengkaji seluruh peraturan perUndang-Undangan yang relevan dengan permasalahan hukum yang sedang ditangani. karena yang akan di teliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokuss sekaligus tema sentral suatu penelitian. Untuk itu peneliti harus melihat sebagai sistem tertutup yang mempunyai sifat – sifat sebagai berikut:

### a. *Comprehensive* artinya norma – norma hukum yang ada di dalamnya terkait antara satu dengan lain secara logis.

---

<sup>14</sup> Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djamiati, *Argumentasi Hukum*, Raja Grafindo, 2005, Jakarta, hlm. 3.

- b. *All – inclusive* bahwa Kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada, sehingga tidak akan ada kekurangan hukum.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa aturan hukum yang digunakan seperti, Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Penelitian hukum dengan pendekatan konseptual ini beranjak dari doktrin dan cara pandang yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan mempelajarinya, peneliti akan menemukan ide-ide dan selanjutnya dapat menghasilkan definisi hukum, konsep hukum, dan asas hukum terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Pemahaman yang muncul menjadi landasan bagi peneliti untuk mengembangkan argumentasi hukum. Peneliti kemudian akan mampu menjawab permasalahan hukum yang diteliti.

Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki dan mengkaji konsep dan gagasan hukum mengenai peraturan perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan *E-Ticket* Kereta Api di Bank SumselBabel.<sup>16</sup>

### 3) Jenis dan Bahan Hukum

---

<sup>15</sup> Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, 2012, Malang, hlm. 46

<sup>16</sup> Sutrisno Hadi, *Model – Model Pendekatan dalam Penelitian Hukum*, PT Bumi Aksara, 2002, Riau, hlm. 56.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu,:

- a) Bahan hukum primer (*Primary Sources or authorities*), yaitu bahan hukum yang mengikat, berupa peraturan perundang – undangan yaitu, KUHPerdata, Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- b) Bahan hukum sekunder (*Secondary Sources or authorities*). yaitu bahan-bahan yang berhubungan dengan bahan hukum primer, antara lain berupa makalah-makalah, buku-buku dan tulisan-tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan permasalahan.
- c) Bahan Hukum Tertier (*Tertier Sources or authorities*), yaitu berupa bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan kamus bahasa

#### **4) Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh bahan dan data yang diperlukan dalam penelitian, maka penelitian ini dilakukan Pada Unit Pelayanan PT. Bank SumselBabel Cabang Kapten A. Rivai Palembang.

#### **5) Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Untuk memastikan hasil pengumpulan data dianggap objektif dan akurat, maka proses pengumpulan data akan dilakukan sebagai berikut:

1. *Library research*

Metode kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan studi kepustakaan guna mendapatkan landasan mempelajari bahan-bahan teoritis dengan bacaan cara berupa perundang – undangan berlaku, buku-buku referensi, laporan penelitian, makalah hasil seminar, thesis, disertasi, majalah, artikel atau tulisan-tulisan.

## 2. *Field Research*

Data lapangan dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten yang dapat memberikan informasi mengenai permasalahan ini.

### **6) Teknik Penentuan Sampel**

Teknik Penentuan Sampel dalam penelitian penulisan skripsi ini adalah *Purposive sampling* Menurut Sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel menurut kriteria yang diinginkan dan menggunakan pertimbangan tertentu untuk menentukan jumlah sampel yang akan diuji.

Peneliti menggunakan Teknik ini dikarenakan sampel yang terpilih adalah sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian dan sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh si penulis.<sup>17</sup>

### **7) Teknik Analisis Data**

Hasil penelitian yang sudah terkumpul dilakukan dengan metode analisis normatif karena penelitian ini bertitik tolak pada peraturan perUndang-Undangan yang ada sebagai hukum positif. Kualitatif karena merupakan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2013, hlm. 12.

analisis data yang berasal dari informasi hasil wawancara yang diuraikan oleh responden. Dengan demikian akan merupakan analisis data tanpa menggunakan angka dan rumus tertentu.

#### **8) Teknik Penarikan Kesimpulan**

Pada penelitian penulisan skripsi ini dilakukan penarikan kesimpulan secara deduktif, yakni proses berpikir yang menarik kesimpulan dengan melihat pernyataan – pernyataan umum menuju ke hal yang sifatnya lebih khusus dari berbagai skenario yang spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

- Abdul Kadir Muhamad, 2004, *Segi Hukum Lembaga Keuangan Dan Pembiayaan*, Bandung: Aditya Bakti.
- Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Az Nasution, 2013, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)*, Jakarta: Aswa Pressindo.
- Arus Akbar Silondae dan Andi Farjana, 2010, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi & Bisnis*, Jakarta: Mitra Waca Media.
- Buku Digital OJK, 2015, *Bijak Ber-electronic Banking*, Jakarta
- Dewa Gede Rudy, 2016, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Kencana.
- Ferial Afdal, 2011, *Hukum Perdata*, Bandung: Bina Cipta.
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Happy Susanto, 2008, *Hak – Hak Konsumen jika Dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Haryo Damardono, 2016, ed., *Untold Story E-ticketing: Kisah Modernisasi Eticketing*, Jakarta: Kompas.
- Hermansyah, 2009, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Janus Sidahalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Johanes Ibrahim, 2012, *Bank sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif*, Bandung: Putaka Pelajar.
- Kasmir, 2010, *Bank dan Lembaga Lainnya*, Jakarta: Kencana.

- Ketut Rindjin, 2018, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Krina, 2015, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Refika Aditama, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir Fuady, 2012, *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhamad Djumhana, 2011, *Hukum perbankan Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Mikael Edowai, 2021, *Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*, Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida.
- Malayu SP. Hasibuan, 2007, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ramon Zamora dan Edwin Agung W, 2023, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*, Yogyakarta: Absolute Media.
- Ronny Prasetya, 2010, *Pembobolan ATM Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sentosa Sembiring, 2008, *Hukum Perbankan*, Bandung: Graha Ilmu.
- Siahaan, N.H.T., 2014, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei.
- Shidarta, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, 2002, *Model – Model Pendekatan dalam Penelitian Hukum*, Riau: PT Bumi Aksara
- Thomas Suyatno dan Djuhaepah T. Marala, 2007, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- V. Wiratna Sujarweni, 2022, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru

Yusuf Shofie, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

### **B. Jurnal:**

Aries Iswahyudi, “Partisipasi *ValueFor Money* dan *Good Governance*”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Volume. 1 No. 2.

Elvira Fitriyani Pakpahan, “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang telah Dilikuidasi”, *Jurnal Ilmu Hukum Prima*, Vol. 1, No. 1.

Sri Andrian, Dian Eriani dan Faisal, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia Unit Kcp. Chik John Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum Reusam*. Vol. 11 No. 1.

Slamet Purwanto, “Bandit – Bandit sektor keuangan”. *Jurnal infobank*. Volume. 45 No. 542.

### **C. Sumber Internet**

<https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/20-contoh-jasa-layanan-bank-produk-perbankan-lengkap/>

<https://www.banksumselbabel.com/id/about>

<https://www.banksumselbabel.com/id/digibank>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/tentang-sistem-pembalihan-beban-pembuktian-lt513ff99d6eedf/>

<https://kumparan.com/sejarah-dan-sosial/2-jenis-bank-berdasarkan-bentuk-operasionalnya-21Eh2RYvP9X>

<http://organisasi.org/macam-jenis-bank-definisi-pengertian-bank-sentral-umum-dan-bank-perkreditan-rakyat>

### **D. Peraturan Perundang – undangan**

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476)

Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Indonesia, Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790)

Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431)

Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 62)

#### **E. Lain-Lain:**

Bank SumselBabel, Buku Pedoman Perusahaan Prosedur *E-Banking*  
Bank SumselBabel, Juni 2023.