

**PERLINDUNGAN BAGI NASABAH
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN BNI PHONEPLUS
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI) Cabang Palembang.**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum pada
Bagian Studi Hukum dan Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



Oleh:

RIPAL AGUSTA

NIM. 02071001005

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2011

346.0707
Rip
p
2011

**PERLINDUNGAN BAGI NASABAH
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN BNI PHONEPLUS
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI) Cabang Palembang.**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum pada
Bagian Studi Hukum dan Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



Oleh:

RIPAL AGUSTA

NIM. 02071001005

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2011**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA**

**Nama : RIPAL AGUSTA
NIM : 02071001005**

**JUDUL SKRIPSI
PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
BNI PHONEPLUS DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI)
Cabang Palembang**

**Secara Substansi telah disetujui dan
dipertahankan dalam Ujian Komprehesif**

Indralaya, Kamis, 21 Juli 2011

Pembimbing Pembantu,



**Arfiana Novera, S.H., M.Hum
NIP. 195711031988032001**

Pembimbing Utama,



**Antonius Suhadi AR., S.H., M.H
NIP. 195212121981031011**

Dekan,



**Prof. Amzulian Rifai, SH.,LL.M.,Ph.D
NIP. 196412021990831003**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM

Kampus Indralaya, Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32
Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Telp. (0711) 580065 Fax. (0711) 581179

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ripal Agusta
NIM	: 02071001005
Tempat, Tanggal Lahir	: Tembilahan, 28 Agustus 1989
Fakultas	: Hukum
Strata Pendidikan	: Strata 1
Program Pendidikan	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Studi Hukum dan Hukum Bisnis

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, Juli 2011

METERAI
TEMPEL

F2B4CAAF564285924

6000

DJP

Ripal Agusta

NIM. 02071001005

MOTO :

***Apabila amanah (kepercayaan) telah di sia-siakan maka tunggulah
kehancurannya (H.R Bukhori)***

***Keberuntungan bukan merupakan kebetulan belaka melainkan sebuah mukjizat
yang teramat besar jika kita selalu ingat untuk mensyukurinya.***

Dipersembahkan dengan cinta dan hormat untuk :

- ❖ *Ibunda dan Ayahanda tercinta yang selalu mendoakan putranya dan memberikan dukungan yang berharga di setiap hela nafasku.*
- ❖ *Adinda tersayang yang juga selalu memberikan motivasi yang berguna.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaga untuk senantiasa membantuku.*
- ❖ *Almamaterku, Teman-teman seperjuangan angkatan 2007 di Fakultas Hukum Indralaya.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia dan rahmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikannya skripsi berjudul **“Perlindungan bagi Nasabah dalam Penggunaan Layanan BNI PhonePlus di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Palembang”** yang merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya.

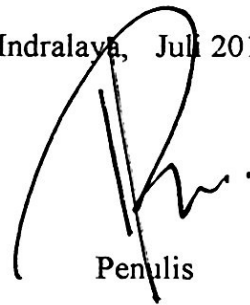
Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh apa saja dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban bank BNI atas layanan dan produknya yaitu BNI PhonePlus terhadap para nasabah penggunaanya apabila terjadi permasalahan yang sumbernya berasal dari pihak bank yang bersangkutan atau juga penyelesaian bagi permasalahan yang bersumber dari nasabah itu sendiri. Maka penulis ingin meneliti perlindungan hukum bagi nasabah sekaligus penyelesaian masalah seperti apakah dapat dilakukan oleh pihak bank kepada nasabahnya dengan cara yang profesional dan dapat segera mengkonfirmasi mengenai permasalahan yang telah terjadi dengan kronologis yang jelas. Karena itulah perlu diadakan penelitian mengenai bentuk perlindungan nasabah terhadap layanan BNI PhonePlus ini khususnya yang ada di BNI kantor cabang Palembang.

Penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat diterima dan dinanti oleh penulis guna

mendapatkan hasil yang lebih baik guna perbaikan dan penyempurnaan pada penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi khalayak pembaca pada umumnya.

Indralaya, Juli 2011

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller, more fluid signature.

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Perlindungan bagi Nasabah dalam Penggunaan Layanan BNI PhonePlus di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Palembang”**. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain kepada:

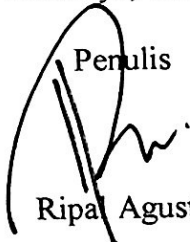
1. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Bapak H. Fahmi Yoesmar Ar, S.H., M.S. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Meria Utama S.H., LL.M. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Rd. Moch Ikhsan S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak H. Amrullah Arpan, S.H., S.U. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Malkian Elvani, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak Antonius Suhadi AR., S.H., M.H. selaku Pembimbing Utama Skripsi.
8. Ibu Arfiana Novera, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Pembantu Skripsi.

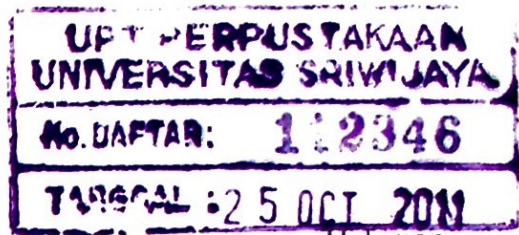
9. Semua Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya.
10. Bapak M. Yustifisyah Husni. Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah, Bank BNI Kantor Cabang Palembang. Dan segenap staff dan pihak-pihak Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
11. Kepada Ayahanda H. Hermawan, S.H., M.M. dan Ibunda Hj. Erwina, S.H. sekaligus adinda tercinta, Meilani Putri yang selalu memberikan dukungan di dalam menjalankan hari-hari yang kadang terasa penuh semangat namun juga terkadang melelahkan. Semoga kebahagiaan selalu menyertai keluargaku.
12. Kepada teman-teman seperjuangan selama menetap di Indralaya : Jojo, Agus, Edi, Surya, Cakra, Daniel, Venda, Yoga, U' Maya, U' Kiki, Bang Jordy, Bang Rifki dan Bang Rio. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
13. Kepada keluarga besar Pak Siregar yang memberikan rasa aman dan nyaman selama menetap di Graha Mahasiswa I selama kurang lebih 4 tahun.
14. Segenap Staf Tata Usaha : Pak Satino, Pak Suratman, Bu Yati, U' Cali, Kak Bowo, U' Welas, Kak Ipang, Kak Dani, Kak Andre, Kak Yadi, Kak Wahyono dan segenap karyawan di FH Indralaya yang banyak membantu dalam menyelesaikan urusan-urusan administrasi selama saya berada kampus.
15. Dan akhirnya kepada teman-teman seangkatan yang banyak membantu dan telah tulus memberikan senyumannya : Bang Charles, Lia, Ajeng, Desi, Juki, Amri, Vino, Ika, Alvi, Bobby, Juju, Mee, Sandra, Aldo, Eliza, Karina, Helena,

Bang Pandu, Zainul, Diath, Damar, Shandy, Sari, Titin, Dina, Ayu, Pipit, Fiqo, Sandi, Astrid, Indra, Zega, Winda, Bimo, Kurniawan, Nu, Desti, Rahma, Indri, Nia, Sabrina, Ulfah, Nehi, Mbak Ayu, Kak Chandut, Kak Anggie, Bang Hadian, Dian, Icin, Ica, Stefanus, Bolu, Kiki, Ayik, Aan, Dedek, Romy, Eka, Rila, Faisal, Bibi, Dicky, Ryan, Asman, Pai, Gege, DK, Angel, Pardo, Mula, Petrus dan teman-teman lainnya yang telah memberi makna dalam masa-masa perkuliahan yang penuh dengan tawa, optimisme, dan sedikit intrik khas anak kuliah yang tidak akan mudah untuk dilupakan.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan nama ataupun gelar, dan sekali lagi penulis ucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini.

Indralaya, Juli 2011

Penulis

Ripal Agusta



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	16
1.3	Tujuan Penelitian	17
1.4	Manfaat Penelitian	17
1.5	Metode Penelitian	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Tinjauan Umum Tentang Lembaga Perbankan	
2.1.1.	Pengertian Bank Pada Umumnya.....	23
2.1.2.	Asas, Fungsi dan Tujuan Perbankan.....	26
2.1.3.	Jenis-Jenis Bank.....	26
2.1.4.	Hubungan Nasabah dengan Bank.....	28
2.2.	Tinjauan Umum Tentang BNI PhonePlus.....	30
2.3.	Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	
2.3.1.	Pengertian Perjanjian.....	33

2.3.2. Asas-Asas Perjanjian.....	34
2.3.3. Syarat Sah Perjanjian.....	36
2.4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	
2.4.1. Pengertian Konsumen.....	42
2.4.2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	43
2.4.3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	44
2.4.4. Pengertian Sengketa Konsumen.....	45

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Nasabah Pengguna Layanan PhonePlus di Bank Negara Indonesia (BNI) Jika Terjadi Kerugian yang Diderita Oleh Pihak Nasabah.....	47
3.2. Upaya Hukum Bagi Pihak Nasabah Pengguna Layanan PhonePlus Jika Mengalami Kerugian Materil.....	66

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	89
4.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

ABSTRAK

Perlindungan bagi Nasabah dalam Penggunaan Layanan BNI PhonePlus di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Palembang

Nama : RIPAL AGUSTA

NIM : 02071001005

Pengembangan jaringan selular menjadi media dalam melakukan transaksi bisnis dan akhirnya menjadi media yang ampuh bagi banyak bank untuk mengelola transaksi perbankan para nasabahnya melalui phone call atau phone banking adalah kenyamanan bertransaksi bagi nasabah. BNI telah mengeluarkan fasilitas PhonePlus sebagai salah satu fasilitas andalan. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan PhonePlus di Bank Negara Indonesia (BNI) jika terjadi kerugian yang diderita oleh pihak nasabah dan bagaimana upaya hukum bagi pihak nasabah pengguna layanan PhonePlus jika mengalami kerugian materil yang dideritanya. Dalam skripsi ini menggunakan metode pendekatan hukum empiris yaitu penelitian yang dilakukan ini tidak hanya dikonsepskan kepada seluruh asas-asas dan kaidah yang mengatur pola-pola perilaku sosial dan kehidupan manusia atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis yang berkaitan dengan perlindungan nasabah khususnya mengenai perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan PhonePlus. Kesimpulannya yaitu bentuk perlindungan dan tanggung jawab terhadap nasabah yaitu dalam penyelesaian masalah dapat dilakukan secara baik-baik dan profesional dengan menemui bagian bidang pelayanan nasabah dan melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Kata kunci : perlindungan, nasabah, bni, phoneplus

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat yang diharapkan selalu mengalami peningkatan di setiap daerah di seluruh penjuru Indonesia, maka industri perbankan nasional harus dapat berjalan dengan baik dan efeknya adalah pertumbuhan pembangunan nasional di Indonesia semakin lancar dan tentunya kesejahteraan rakyat pun akan terwujud. Di masa globalisasi ini, industri perbankan merupakan salah satu usaha di bidang ekonomi yang dapat memperbaiki keadaan perekonomian Indonesia yang sempat terpuruk setelah pernah mengalami masa krisis moneter.

Dalam hal industri perbankan di Indonesia, industri ini telah menunjukkan perkembangan yang sangat baik dan menjanjikan seiring dengan kemajuan pembangunan nasional di Indonesia yang senantiasa berkembang serta sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang tujuannya tentu saja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sehingga menjadikan industri perbankan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan produk keuangannya agar semakin dipercaya oleh nasabah dan menunjukkan kinerja yang baik agar selalu dipilih oleh masyarakat.

Dalam rangka pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan juga khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional



telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia.

Dengan adanya era globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung juga oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi khususnya produksi dalam negeri.¹

Lalu untuk dapat mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 maka pelaksanaan pembangunan ekonomi yang berasaskan kekeluargaan harus lebih dipelihara dengan baik. Guna mencapai perwujudan masyarakat yang adil dan makmur itulah maka pelaksanaan pembangunan nasional harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan berbagai unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.²

Salah satu sarana yang memiliki peranan yang strategis dalam pembangunan adalah perbankan. Hal ini disebabkan oleh karena fungsi utama bank sebagai suatu wadah yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat secara efektif dan efisien, dan berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

¹ Lihat dalam Penjelasan Atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Lihat dalam Penjelasan Atas Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

Demokrasi ekonomi merupakan asas dasar aktivitas kegiatan perekonomian yang mempunyai arti bahwa masyarakat harus memegang peranan aktif dalam kegiatan perbankan tetapi pemerintah juga berkewajiban untuk memberi pengarahan dan bimbingan terhadap pertumbuhan ekonomi, serta menciptakan iklim yang sehat bagi perkembangan dunia usaha.³

Adapun yang dimaksud dengan asas demokrasi ekonomi di sini adalah demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dengan prinsip kebersamaan, efisien keadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan nasional.⁴

Menurut Mubyarto, demokrasi ekonomi pancasila mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:⁵

1. Dalam sistem ekonomi Pancasila, koperasi adalah soko guru perekonomian;
2. Perekonomian Pancasila digerakkan oleh rangsangan-rangsangan ekonomi, sosial dan yang paling penting ialah moral;
3. Perekonomian Pancasila ada hubungannya dengan Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dalam perekonomian Pancasila terhadap solidaritas sosial;
4. Perekonomian Pancasila berkaitan dengan persatuan Indonesia, yang berarti nasionalisme menjwai tiap kebijakan ekonomi;

³ Joni Emirzon, *Hukum Perbankan Indonesia*, Universitas Sriwijaya, Palembang, 1998. Hal. 25.

⁴ Lihat dalam Pasal 33 ayat (4) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Perubahan Ke-4.

⁵ Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995, Hal. 6.

5. Sistem perekonomian Pancasila tegas dan jelas adanya keseimbangan antara perencanaan sentral (nasional) dengan tekanan pada desentralisasi di dalam pelaksanaan kegiatan ekonomi.

Dengan adanya demokrasi ekonomi pancasila tersebut, untuk menjalankan kegiatan perbankan menggunakan prinsip kehati-hatian.⁶ Prinsip ini merupakan suatu hal yang sangat penting dan wajib dilakukan oleh pengelola bank. Apabila pengelola bank tidak melaksanakan prinsip kehati-hatian maka tidak hanya akan merugikan pemilik bank itu sendiri, namun juga dapat merugikan nasabah yang menyimpan dananya pada bank yang bersangkutan.⁷

Pengertian bank itu sendiri menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Sedangkan menurut Fockema Andreae, lembaga keuangan bank atau bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Berhubung dengan adanya cek yang hanya dapat diberikan kepada bankier yang tertarik, maka bank

⁶ *Prudential Banking Principle* (Prinsip Kehati-hatian Bank) adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati dalam rangka melindungi dana masyarakat. Dikutip dari: <http://saepudinonline.wordpress.com/2011/02/26/prinsip-kehati-hatian-bank-syariah/> Diakses pada tanggal 20 Januari 2011. Pukul 7:27 WIB.

⁷ Joni Emirzon, *Op. Cit.*, Hal. 26.

dalam arti luas adalah orang atau lembaga yang dalam pekerjaannya secara teratur menyediakan uang untuk pihak ketiga.⁸

Setelah membaca beberapa pengertian bank di atas yang memberikan definisi bank secara tegas adalah pengertian bank menurut 1 ayat (2) Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, karena di dalam pengertian tersebut terlihat sangat jelas dan tegas mengenai fungsi utama atau ruang lingkup kegiatan bank.⁹ Telah dijelaskan bahwasanya dalam melaksanakan kegiatannya untuk menghimpun atau menyimpan dana dari masyarakat, bank-bank yang ada di Indonesia semakin bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya.

Lalu berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada pasal 1 angka (16) menyebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Oleh karena itu nasabah dapat disebut juga sebagai konsumen. Konsumen secara harfiah berarti seseorang yang dapat membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan barang tertentu juga atau seseorang yang menggunakan barang tertentu juga atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.¹⁰

⁸Zainal Asikin, *Op. Cit.*, Hal. 4.

⁹Joni Emirzon, *Op. Cit.*, Hal. 24.

¹⁰A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995. Hal. 69.

Pengertian nasabah terdiri dari 3 jenis yaitu:¹¹

1. Nasabah Depositor yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya.
2. Nasabah Debitur yaitu nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan misalnya, kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank misalnya transaksi antar antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *Letter of Credit (L/C)* pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Hubungan antara pihak bank dan pihak nasabah itu sendiri, dalam pelaksanaannya memiliki beberapa etika perbankan yang harus dipenuhi. Etika-etika tersebut adalah:¹²

1. Adanya prinsip saling menguntungkan

Baik bank maupun nasabah dalam pelaksanaan persetujuan kredit harus berpedoman pada prinsip saling menguntungkan. Dimana pihak bank memberikan kredit karena akan memperoleh keuntungan dari hasil pinjaman, sedangkan nasabah menerima kredit dengan tujuan pinjaman tersebut digunakan disektor produksi untuk memperoleh keuntungan.

¹¹ *Ibid.*, Hal. 68.

¹² O.P Simorangkir, *Etika dan Moral Perbankan*, Akademi Ilmu perbankan Perbanas, Jakarta, 1978, Hal. 6.

2. Persetujuan yang harus dilaksanakan

Saat nasabah memilih untuk mempercayakan uangnya pada suatu bank maka ia juga harus menyetujui syarat-syarat dan hal-hal yang berlaku dalam suatu bank. Pihak bankpun harus melaksanakan prestasi (kewajibannya) pada pihak nasabah demikian pula sebaliknya. Sehingga masing-masing pihak akan mendapatkan keuntungan yang diharapkan karena masing-masing pihak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan persetujuan dan kesepakatan yang telah disetujui kedua belah pihak.

3. Tidak menerima hadiah, upeti atau uang pelicin

Dalam melaksanakan kegiatannya pihak bank atau karyawan suatu bank dilarang untuk menerima uang, hadiah ataupun sejenisnya.¹³ Demikian pula pihak nasabah pun dilarang atau tidak diperbolehkan untuk memberikan hadiah, uang pelicin, dan sebagainya dengan tujuan agar keinginannya dapat segera dipenuhi oleh pihak bank.

4. Memberi nasehat

Pihak bank dapat memberitahukan kepada pihak nasabahnya mana yang harus dilakukan dan mana yang tidak sehingga pihak bank dapat diuntungkan dan pihak nasabah dapat memperoleh keuntungan pula. Oleh karena itu pihak bank dapat dituntut dapat memberikan transparansi produknya pada nasabah.

¹³*Ibid.*, Hal. 6.

5. Mendidik nasabah

Bank harus mendidik nasabah agar memberikan informasi yang jelas tentang usahanya. Demikian juga halnya dengan nasabah yang harus memberikan informasi yang benar tentang kesehatan dan penyakit usahanya. Dalam hal ini nasabah antara lain harus memberikan pertama yaitu keterangan keuangan secara kuantitatif harus jelas sehingga memudahkan bank mengambil keputusan-keputusan yang seperlunya, Kedua yaitu menyajikan informasi yang dapat dipercayai mengenai posisi keuangan dan perubahan-perubahan kekayaan bersih dan ketiga yaitu menyajikan informasi lain yang diperlukan dalam hal tentang harta dan kewajiban dan lain-lain.¹⁴

Saat ini pemerintah selalu berusaha untuk mengarahkan masyarakat Indonesia agar mau dan percaya untuk menyimpan uang atau pun dana yang mereka miliki di lembaga perbankan, baik dalam bentuk simpanan, tabungan dan lain-lain. Simpanan menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan dan atau/ bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sedangkan tabungan menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat-alat lain yang dipersamakan dengan itu.

¹⁴*Ibid.*, Hal. 7.

Semua bentuk transaksi tabungan dan simpanan ini dapat berjalan dengan lancar apabila disertai dengan peningkatan pelayanan yang terfokus pada masalah efektifitas dan efisiensi waktu serta prosedur dalam melakukan transaksi dengan pihak bank. Dalam rangka peningkatan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah inilah, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis bank dengan lebih banyak memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing bank.¹⁵ Atas dasar inilah bank-bank di Indonesia semakin berinovasi dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya.

Pelayanan yang baik dan efisien bagi nasabahnya diwujudkan dengan mengembangkan telepon rumah dan ponsel yang merupakan alat komunikasi selular jarak jauh yang dapat digunakan kapan saja, dimana saja dan tidak terhalang oleh waktu dan juga batasan negara sebagai jembatan dalam hal akses transaksi dalam kegiatan perbankan nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin lama semakin murah dan tentunya terjangkau oleh masyarakat, meningkatkan keinginan banyak orang untuk menggunakan telepon atau ponselnya bukan hanya untuk bertelepon atau menggunakan layanan SMSnya saja.

Itulah yang menjadi titik tolak dalam pengembangan jaringan selular tersebut menjadi media dalam melakukan transaksi bisnis dan akhirnya menjadi media yang ampuh bagi banyak bank untuk mengelola transaksi perbankan para nasabahnya melalui *phone call* atau *phone banking*.

¹⁵ Lihat dalam penjelasan atas peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang *Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*.

Dalam dunia perbankan fasilitas phone banking memang sudah cukup dikenal luas dan bukan hal yang asing lagi dalam sebuah transaksi perbankan. Fasilitas ini memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi via telepon atau ponsel dengan perintah suara. Fitur transaksi yang dapat dilakukan melalui fasilitas ini yaitu informasi saldo rekening, pembayaran kartu kredit, listrik, telpon rumah, dan juga voucher isi ulang (pulsa). Untuk transaksi lainnya dapat pula dilakukan, namun sangat bergantung pada akses yang diberikan oleh bank. Dalam fasilitas phone banking biasanya nasabah diminta oleh pihak bank untuk meregistrasi nomor telepon atau ponsel yang akan digunakan dalam transaksi phone banking ini.

Apabila dilihat dari segi teknis dan juga pelaksanaannya, penggunaan layanan atau transaksi perbankan melalui *phone banking* ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan transaksi perbankan pada umumnya, para pihak yaitu nasabah dan pihak bank tidak saling bertatap muka dalam mengadakan transaksi sehingga transaksi perbankan dilakukan dalam bentuk *voice call* (panggilan suara) dimana nasabah melakukan perintah kepada pihak bank untuk melakukan transaksi, tidak ada tanda tangan antara kedua belah pihak sebagai bukti tertulis dalam melakukan transaksi dan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan PIN (*Personal Identification Number*) yang diberikan oleh pihak bank yang bersifat rahasia.

Bank Negara Indonesia (BNI) telah mengeluarkan fasilitas Phone Banking sebagai salah satu fasilitas andalan dalam hal transaksi perbankan bagi nasabahnya sejak lama. Bank dapat menyelenggarakan tabungan lain yang dikembangkan sendiri

Cara untuk bisa mengakses ke BNI PhonePlus, para nasabah dipersilahkan untuk mendaftarkan terlebih dahulu menjadi anggota PhonePlus dengan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai berikut:¹⁸

1. Memiliki rekening Taplus, (Taplus Utama, dengan ini secara Otomatis menjadi anggota BNI PhonePlus) dan Giro Perorangan.
2. Mengisi formulir aplikasi dan menandatangani di atas meterai Rp. 6.000,-
3. Melampirkan fotokopi KTP, halaman depan buku Taplus. Dan bagi pemegang rekening giro perorangan melampirkan rekening koran.

Maka, dengan fasilitas ini bank BNI berinisiatif untuk menolong masyarakat Indonesia selaku nasabah untuk dapat melakukan transaksi perbankan yang aman dan juga nyaman dikarenakan seluruh proses transaksi itu sendiri dilakukan secara *phone call* dan juga *real time*. Dalam hal kegiatan bisnis dan perbankan, dewasa ini banyak pihak yang menggunakan ponsel untuk mengadakan transaksi perbankannya. Hal ini dianggap lebih praktis dan juga efisien. Dan tentunya asas kepercayaan harus diutamakan dalam transaksi semacam ini karena transaksi seperti ini rentan akan konflik bila terjadi kesalahan pada saat transaksi dilakukan.

Dalam pelaksanaan kegiatan perbankan dewasa ini sering terjadi konflik antara pihak nasabah dengan pihak bank. Hal ini oleh karena kedudukan bank selaku pelaku usaha dan nasabah selaku konsumen tidak seimbang, dimana konsumen memang seringkali berada di posisi yang lemah. Nasabah kadangkala hanya menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*

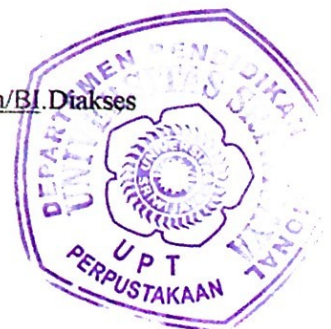
¹⁹ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, Hal. 54.

Biasanya ketidakberdayaan dan ketidaktahuan nasabah selaku konsumen dalam menghadapi bank selaku usaha pelaku usaha sudah sangat jelas merugikan nasabah. Pada umumnya bank berlindung dengan alasan prinsip kehati-hatian bank.

Diantara banyak peristiwa yang terjadi, terdapat kelemahan-kelemahan yang terjadi baik itu faktor intern ataupun ekstern dari nasabah itu sendiri. Kelemahan Intern yang menjadi faktor utama bagi nasabah itu sendiri yaitu tingkat kesadaran nasabah akan hak-haknya yang masih rendah. Kelemahan intern dari nasabah yang lainnya yaitu seperti orang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa membaca dengan teliti syarat-syarat yang terdapat di dalam perjanjian tersebut. Hal ini kadangkala terjadi tidak hanya pada orang-orang awam, kurang mampu ataupun orang-orang yang kurang berpendidikan, tetapi juga dialami oleh orang-orang yang mengerti, mampu dan juga berkecukupan. Sifat ceroboh ini disebabkan karena banyak orang tidak mau ambil pusing atau susah payah untuk meneliti satu persatu syarat-syarat yang tertera dalam suatu brosur atau ketentuan dalam sebuah konsep perjanjian.

Dalam undang-undang perbankan tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur masalah perlindungan hukum terhadap nasabah dalam layanan perbankan yang disediakan oleh sebuah bank. Dalam undang-undang perbankan tersebut hanya disebutkan pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia.²⁰

²⁰ Wajibkan Perbankan Laporkan Penanganan Pengaduan Nasabah www.detiknet.com/BI. Diakses pada tanggal 4 Februari 2011. Pukul 10:09 WIB.



Di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perbankan antara lain Undang Undang No 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, Undang Undang No 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan berbagai peraturan perundang-undangan lainnya, hanya mengatur perlindungan nasabah secara implisit.

Dalam hal manfaat dan juga keunggulan yang ditimbulkan dari penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan operasional perbankan, beberapa resiko yang akan dihadapi oleh nasabah (dalam hal ini merupakan konsumen) dalam kegiatan transaksi seperti ini antara lain adalah adanya penipuan, keterbatasan jangkauan dalam hal perlindungan nasabah, yurisdiksi, kurangnya informasi yang berhubungan langsung dengan nasabah dan juga jaminan *privacy* yang memadai.

Selain itu akta-akta elektronik memiliki kelemahan dari segi pembuktian, karena akta yang bersifat tidak nyata itu sangatlah rentan untuk diubah, dipalsukan, atau justru dibuat oleh seseorang yang sesungguhnya bukan para pihak yang mempunyai wewenang untuk menanganinya tetapi dengan kedok penipuan dapat seolah-olah akta itu disahkan oleh pihak yang berwenang dan dapat dimintai pertanggungjawaban.

Kemudian akan muncul permasalahan apabila suatu saat nasabah mengajukan klaim dan keberatan karena merasa dirugikan akibat adanya transaksi yang terjadi pada rekeningnya dan hal tersebut diluar sepengetahuan nasabah. Karena nasabah akan merasa kesulitan untuk mengajukan bukti-bukti. Hal ini disebabkan karena tidak

adanya bukti-bukti tertulis seperti halnya dalam transaksi yang dilakukan dan diadakan langsung secara tatap muka dengan pihak bank. Sehingga dalam masalah ini membutuhkan penyelesaian sengketa antara pihak bank dan nasabah. Selain itu, transaksi semacam ini sangat rentan terhadap kejahatan (manipulasi data dsb), maka diperlukan adanya jaminan terhadap perlindungan nasabah yang menggunakan fasilitas PhonePlus dari BNI ini.

Dalam hal ini, terkadang pihak nasabah mengalami kesulitan untuk menyatakan ketidakpuasan dan hal-hal lainnya yang telah menimbulkan rasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank karena terbentur akan adanya kesepakatan atas perjanjian yang terlanjur ditandatangani pihak nasabah dalam perjanjian.

Dalam KUHPer, terdapat syarat kesepakatan yang merupakan bentuk antisipasi dari para pembuat undang-undang supaya para pihak dalam hal ini adalah nasabah tidak mengalami risiko dirugikan. Karena itu, ketentuan dalam KUHPer mengharuskan pihak-pihak yang bertransaksi tersebut mengetahui keadaan obyek yang ditransaksikan yang berupa sejumlah dana. Dan juga kehadiran itu dibuktikan dengan adanya tanda tangan para pihak sebagai wujud persetujuan antar perseorangan yang tidak bisa digantikan dalam bentuk suara (*voice call*). Hal seperti itulah yang tidak bisa dijumpai dalam transaksi di *phone banking* pada suatu bank.

Dan jika dikaitkan dengan dunia perbankan, maka dapat disimpulkan bahwa bank yang memiliki layanan *phone banking* merupakan produsen yang melakukan

Dan jika dikaitkan dengan dunia perbankan, maka dapat disimpulkan bahwa bank yang memiliki layanan *phone banking* merupakan produsen yang melakukan kegiatan usaha dan nasabah bank selaku konsumen yang menggunakan layanan *phone banking* pada bank tertentu harusnya memiliki perlindungan yang tidak boleh tertinggal jauh jika dibandingkan dengan kepentingan pelaku usaha. Ketidakjelasan pengaturan dalam hal perlindungan hak-hak nasabah selaku konsumen termasuk hak menuntut ganti rugi pada saat konsumen dirugikan akibat menggunakan barang atau jasa dari pihak bank, menjadi pemikiran yang harus ditelaah dengan seksama.

Sehubungan dengan hal tersebut mendorong penulis untuk menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN BNI PHONEPLUS DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI) Cabang Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, adalah:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan PhonePlus di Bank Negara Indonesia (BNI) jika terjadi kerugian yang diderita oleh pihak nasabah ?
2. Bagaimana upaya hukum bagi pihak nasabah pengguna layanan PhonePlus jika mengalami kerugian materil yang dideritanya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan PhonePlus di Bank Negara Indonesia (BNI) jika terjadi kerugian yang diderita oleh pihak nasabah.
2. Untuk menjelaskan upaya hukum bagi pihak nasabah pengguna layanan PhonePlus jika mengalami kerugian materil yang dideritanya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian akademik.
 - b. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi studi di bidang hukum perbankan khususnya mengenai masalah perkembangan transaksi elektronik (khususnya *phone banking*) di dunia perbankan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan para pihak-pihak yang terkait dalam menentukan arah kebijakan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan para praktisi hukum dalam menyelesaikan permasalahan dalam hal transaksi elektronik di dunia perbankan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai alat atau cara untuk pedoman melakukan penelitian, sedangkan penelitian adalah suatu cara yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan yang bersifat ilmiah.

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum empiris yaitu penelitian yang dilakukan ini tidak hanya dikonsepskan kepada seluruh asas-asas dan kaidah yang mengatur pola-pola perilaku sosial dan kehidupan manusia atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis yang berkaitan dengan perlindungan nasabah khususnya mengenai perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan *phone banking*, tapi juga adanya pengumpulan bahan-bahan dari sudut perspektif eksternal, dengan menggunakan metode kualitatif dalam menarik kesimpulan tentang hubungan antara kaedah-kaedah hukum dengan kenyataan dan didukung dengan data penunjang yang didapat dari bank yang bersangkutan dan data lapangan.

2. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Pengertian penelitian deskriptif sendiri adalah bahwa penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau hipotesa agar dapat membantu di dalam memperkuat teori lama atau dalam penyusunan teori baru. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan yang selengkap-lengkapny tentang tinjauan yuridis terhadap perlindungan nasabah pengguna layanan PhonePlus di Bank Negara Indonsia (BNI) cabang Palembang.

3. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang relevan dan sesuai dengan objek penelitian, maka penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang, di Jalan Jend Sudirman No. 142 Palembang, dengan pertimbangan bahwa lokasi penelitian ini akan menunjang penulis untuk mendapatkan bahan-bahan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau dari lapangan berupa informasi konkrit tentang obyek penelitian. Data primer ini berupa fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber data untuk

tujuan penelitian sehingga diharapkan nantinya penulis dapat memperoleh hasil yang sebenarnya dari obyek yang diteliti.²¹

b. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui penelusuran terhadap sumber bahan hukum, buku-buku, hasil penelitian, dokumen resmi termasuk data arsip dan data dari instansi pemerintah yang berkaitan erat dengan obyek penelitian.

Adapun sumber bahan hukum yang diperlukan untuk penulisan ini sebagai berikut :

i. Bahan Hukum Primer

Adalah bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang dipergunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

- a. Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan;
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- f. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007. tentang penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi informasi Oleh Bank Umum.

ii. Bahan Hukum Sekunder

²¹ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, UI Press:Jakarta 1984, Hal. 52.

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil karya kalangan praktisi maupun akademisi hukum, koran, majalah, jurnal, dan lain sebagainya.

iii. **Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti buku, literatur, media cetak, media elektronik, kamus (hukum) dan referensi-referensi lainnya yang relevan dengan objek kajian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data yang penulis gunakan, berkisar pada tiga instrumen yaitu observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Untuk dapat memperoleh data dalam penelitian deskriptif ini, maka dapat dipakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. **Penelitian Kepustakaan (Library Research)**

yaitu dengan mempelajari dan mencatat informasi-informasi dari literatur-literatur, peraturan-peraturan, karya-karya ilmiah dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perlindungan nasabah selaku pengguna fasilitas *phone banking*.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

yaitu dalam usaha mendapatkan data sebagai bahan penyusunan skripsi, dengan cara wawancara langsung dengan pihak Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Palembang yaitu dengan Bapak M. Yustifisyah Husni selaku Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan dan juga berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu agar menutup kemungkinan untuk mengajukan pertanyaan diluar dari daftar pertanyaan tersebut namun tetap berkaitan dengan ruang lingkup permasalahan.

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah berhasil dihimpun kemudian akan diseleksi secara Deskriptif Kualitatif yaitu data yang terkumpul akan diolah, dikualifikasikan, diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk-bentuk data yang menarik dan membentuk suatu kesimpulan yang terperinci dan lebih konkret dalam menjawab permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Asikin, Zainal. 1995. *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Ahmaturrahman. 2009. *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Palembang:Universitas Sriwijaya Fakultas Hukum Indralaya.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung:Alumni.
- Djumhana, Muhammad. 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung:PT. Citra Aditya Bakti.
- Emirzon, Joni. 1998. *Hukum Perbankan Indonesia*. Palembang:Universitas Sriwijaya.
- Emirzon, Joni. 2001. *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Menurut Hukum Perbankan Indonesia, Simbur Cahaya, Nomor 15 Tahun VI*, Palembang:Universitas Sriwijaya.
- Kasmir. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Ed. Revisi 10. Jakarta:Rajawali Pers.
- Makarim, Edmon. 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*, Cetakan ke-2, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi dan Suratman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A.Z. 1995. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta:Pustaka Sinar Harapan.
- Satrio, J. 2001. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:UI Press.
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Cetakan 9. Jakarta:Rajawali Pers.

- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta:Grasindo.
- Simorangkir, O.P. 1978. *Etika dan Moral Perbankan*. Jakarta:Akademi Ilmu Perbankan Perbanas.
- Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio. 1983. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cet-16. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Kitab Undang Undang Hukum Perdata. Penerjemah : Subekti, dan R. Tjitrosudibio. Jakarta:Pradnya Paramita. 2006.
- Undang Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta:Sinar Grafika. 2002.
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta:Sinar Grafika. 2001.
- Undang-Undang No.23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia. Jakarta:Rajawali Pers. 2010.

Internet:

www.detiknet.com/BI Wajibkan Perbankan Laporkan Penanganan Pengaduan Nasabah. Diakses pada tanggal 4 Februari 2011. Pukul 10:09 WIB.

www.bni.co.id/eBanking/BNIPhoneplus/tabid/307/Default.aspx Diakses pada tanggal 5 Februari 2011. Pukul 11:23 WIB.

www.saepudinonline.wordpress.com/2011/02/26/prinsip-kehati-hatian-bank-syariah/ Diakses pada tanggal 20 Januari 2011. Pukul 7:27 WIB.

www.detiknet.com/BI. Wajibkan Perbankan Laporkan Penanganan Pengaduan Nasabah . Diakses pada tanggal 4 Februari 2011. Pukul 10:09 WIB.

www.djpp.depukumham.go.id/hukum-bisnis/Default.htmlx
Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank. Diakses pada tanggal 8 Mei 2011. Pukul 09:00 WIB.

www.bi.go.id/NR/rdonlyres/6EEDF369-83F5-4CA4-8F34A581CF139CC2/1487/Default.html Mediasi Perbankan.
Diakses pada tanggal 8 Mei 2011. Pukul 09:34 WIB.