

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BRILINK
KOTA KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh

**ADHAR MAWANSA
18020102016**

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

KENDARI

2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
SYARIAH**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "**Pertanggungjawaban BRILink Terhadap Kerugian Nasabah Saat Melakukan Transaksi (Studi Kasus Kota Kendari)**" yang ditulis oleh **ADHAR MAWANSA** NIM. **18020102016** Mahasiswa Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah)** Fakultas **Syariah** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Ujian Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **31 Oktober 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.H.)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. Kamaruddin S. Ag, SH. MH,	(.....)
Sekretaris	:	Ahmad Ridha M.Hum	(.....)
Anggota1	:	Dr. Andi Yaqub M.H.I.	(.....)
Anggota2	:	Muh. Asrianto Zainal SH, M.Hum	(.....)

Kendari, 05 Desember 2023
Dekan

Dr. Kamaruddin S. Ag, SH.
MH,
NIP. 197308231998031004

Visi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah) (MU) :

"Menjadi pusat pengembangan kajian hukum ekonomi syariah yang transdisiplinari di Sulawesi Tenggara Tahun 2025"



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: iainkendari@yahoo.co.id –website: <http://iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Brilink Kota Kendari” yang ditulis oleh saudara Adhar Mawansa NIM 18020102016, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk selanjutnya siap mengikuti seminar skripsi.

Kendari, 5 Desember 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing I


Dr. Kamaruddin S. Ag. SH., MH
NIP. 197308231998031004

Dosen Pembimbing II


Ahmad Ridha, M. Hum.
NIP. 198609192019031009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: iainkendari@yahoo.co.id –website: <http://iainkendari.ac.id>

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Brilink Kota Kendari” dibawah bimbingan Bapak Dr. Kamaruddin S.Ag., S.H.,M.H dan Bapak Ahmad Ridha M.Hum. telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari dan skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, plagiat, tiruan dan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 5 Desember 2022



Adhar Mawansa
NIM. 18020102016

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhar Mawansa

NIM : 18020102016

Fakultas : Syariah

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak **Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BRILINK
KOTA KENDARI”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 5 Desember 2022



Adhar Mawansa

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Saat Melakukan Transaksi Di Brilink Kota Kendari” dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Sholawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi' tabi'in, dan seluruh umat Islam yang menganut ajarannya. Dengan segala hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd, sebagai Rektor IAIN Kendari yang telah mendukung penyelesaian proyek penelitian melalui fasilitas dan kebijakan.
2. Dr. Ipandang, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah IAIN Kendari yang telah memberikan kata-kata penyemangat kepada peneliti.
3. Andi Novita Mudriani Djaoe, S.H., M.H sebagai ketua program studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Dr. Kamaruddin S.Ag, SH. MH, dan Ahmad Ridha M.Hum. sebagai pembimbing pertama dan kedua hasil penelitian, yang senantiasa membimbing dan mendukung peneliti dalam penyelesaian penelitian.
5. Bapak dewan penguji (Dr. Kamaruddin S.Ag, SH. MH, Ahmad Ridha M. Hum, Dr. Andi Yaqub M.H.I, dan Muh. Asrianto Zainal SH, M.Hum) sebagai dewan penguji yang banyak mengoreksi, menyempurnakan dan menemani seluruh proses pengerjaan dari awal sampai akhir sehingga dapat terselesaikan.

6. Seluruh civitas akademika dan tenaga kependidikan Fakultas Syariah yang telah memberikan pelayanan prima kepada peneliti di segala bidang..
7. Kedua orang tua peneliti, Ristina S.Pd.I. dan Armin, yang selalu memberi peneliti motivasi dan doa untuk selalu semangat dan sabar dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Sahabat peneliti Saif, Ismad, Heri, Taufik, Riky dan Azzur yang selalu memberi dukungan moril kepada peneliti agar secepatnya wisuda.
9. Seluruh teman-teman peneliti mahasiswa Fakultas Syariah yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.

Peneliti berharap semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada peneliti atas bantuan dan dukungannya, serta berbagai ikhtiar dan ikhtiar yang telah diberikan kepadanya, dan senantiasa dalam lindungan-Nya dalam aktivitas sehari-hari. Akhir kata penulis mohon maaf kepada Allah SWT atas segala kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Kendari, 5 Desember 2022

Penulis



Adhar Mawansa
NIM: 18020102016

ABSTRAK

Nama : Adhar Mawansa, NIM : 18020102016, Judul Skripsi :
“Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Saat Melakukan
Transaksi Di BRILink Kota Kendari”. Dibimbing oleh Dr. Kamaruddin
S.Ag, SH., MH dan Ahmad Ridha M. Hum.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang bermaksud untuk mempelajari tentang perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen pada saat menyelesaikan transaksi di BRILink Kota Kendari, serta keadaan yang menyebabkan kerugian nasabah. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan mengkaji undang-undang yang mengatur masyarakat, dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berfungsi sebagai alat pengumpulan data.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan yang pertama hak-hak nasabah terlindungi oleh perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan adanya perlindungan hukum maka nasabah dapat menuntut dan meminta ganti rugi oleh pihak bank dalam hal ini BRILink dengan beberapa regulasi penyelesaian, yang pertama adalah dengan menyelesaikannya di *outlet* BRILink dengan cepat atau dengan menyelesaikannya di bank dengan waktu yang cukup lama. Sementara yang kedua mengenai faktor yang menyebabkan kerugian nasabah saat melakukan transaksi, yaitu faktor eksternal seperti gangguan jaringan, server yang *error*, dan mesin EDC yang bermasalah serta faktor internal seperti kekhilafan (kekeliruan, kesalahan, kelalaian dan kecerobohan), keteledoran agen yang berakibat pada kerugian konsumen dan miskomunikasi antara konsumen dan agen BRILink yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Hukum Perlindungan Konsumen, BRILink, Kerugian, Konsumen

ABSTRACT

Name : Adhar Mawansa, NIM : 18020102016, Thesis Title : “Legal Protection Against Customer Losses When Making Transactions at BRILink Kendari City”. Supervised by Dr. Kamaruddin S. Ag, SH., MH and Ahmad Ridha M. Hum.

This research is a type of legal research empirical juridical research approach which intends to study legal protection against consumer losses when completing transactions at BRILink Kendari City, as well as the circumstances that cause customer losses. This study uses an empirical legal method by examining the laws that regulate society, with observations, interviews, and documentation that function as data collection tools.

Based on the results of this study, the researcher concludes that firstly, customer rights are protected by legal protection provided by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. With legal protection, customers can sue and ask for compensation from the bank, in this case BRILink with several settlement regulations, the first is by completing it at the BRILink outlet quickly or by completing it at the bank in a long time. While the second concerns the factors that cause customer losses when making transactions, namely external factors such as network disturbances, server errors, and problematic EDC machines as well as internal factors such as mistakes (errors, errors, negligence and carelessness), agent fatigue which has an impact on consumer losses and miscommunication between consumers and BRILink agents that cause harm to consumers.

Keywords: Legal Protection, Consumer Protection Law, BRILink, Loss, Consumer

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Definisi Operasional.....	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Relevan	7
2.2 Kajian Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Bank dan Perbankan.....	10
2.2.2 Jenis-Jenis Bank	11
2.2.3 Fungsi dan Tujuan Bank	13
2.2.4 Transaksi dan Jenisnya.....	14
2.2.5 Nasabah	15
2.2.6 BRILink.....	19
2.2.7 Perlindungan Hukum	22
2.2.8 Hukum Perlindungan Konsumen	25
2.2.9 Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Konsumen.....	27
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	31

3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 Pengecekan Keabsahan Data.....	37
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Deskripsi Kota Kendari.....	38
4.1.2 Gambaran Lokasi <i>outlet</i> BRILink.....	38
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	39
4.2.1 Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen (UU NO. 8 Tahun 1999) Terhadap Kerugian Konsumen Brilink.....	39
4.2.2 Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen BRILink.....	42
4.2.3 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian Konsumen Saat Melakukan Transaksi Di Brilink.....	57
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	70