

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Luluk Muniroh^a, Hasnati^b, Sandra Dewi^c

^aFakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: lulukmuniroh16@gmail.com

^bFakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: Hasnati@unilak.ac.i0064

^cFakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: sandradw1998@gmail.com

Abstract

The problem in this research is what is the legal protection for customers in the banking legal dimension? How are efforts to overcome problems between customers and banks? The aim of this research is to explain legal protection for customers in the banking legal dimension. To explain efforts to overcome problems between customers and banks. The research method was carried out using literature using a normative legal research type with a statutory approach. The results of the research show that legal protection for bank customers is reviewed from Law Number 10 of 1998 concerning Banking where the position of customers as banking consumers is considered low and less effective and there is minimal attention regarding customer complaints if losses occur by customers. The birth of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection is the government's way of guaranteeing legal certainty for banks to customers because basically this law protects consumers, including customers in general.

Keywords: Legal Protection, Virtual Account, Bank Customers

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Dimensi Hukum Perbankan? Bagaimanakah Upaya Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Dimensi Hukum Perbankan. Untuk menjelaskan Upaya Menanggulangi Masalah Antar Nasabah Dengan Bank. Metode Penelitian dilakukan secara kepustakaan dengan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian diketahui bahwa Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dimana kedudukan Nasabah selaku konsumen perbankan dinilai rendah dan kurang efektif serta minimnya perhatian terkait pengaduan nasabah apabila terjadi kerugian oleh para nasabah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan cara pemerintah memberi jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya undang-undang inilah yang melindungi konsumen termasuk halnya nasabah secara umum.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Virtual Account, Nasabah Bank

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi dan internet sangat pesat, segala sesuatu menjadi lebih sederhana. Salah satu sektor yang terkena dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah industri perbankan, yang merupakan subsektor perekonomian yang menggerakkan modal masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan

inovasi dalam operasional perbankan serta menghasilkan efisiensi dan efektivitas yang luar biasa.

Salah satu inovasinya adalah bank menciptakan produk dan layanan. Produk dan jasa yang diberikan oleh bank harus memenuhi ketentuan yang berlaku tergantung pada jenis banknya, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perbankan. Bank merupakan bagian dari sistem keuangan dalam sistem pembayaran suatu negara. Bahkan di era globalisasi saat ini, bank merupakan bagian dari sistem keuangan dan pembayaran global.

Menurut pandangan ini, ketika suatu bank mendapat izin untuk mendirikan dan beroperasi dari otoritas moneter negara yang bersangkutan, maka bank tersebut menjadi milik umum. Oleh karena itu, keberadaannya tidak hanya dipertahankan oleh pemilik bank itu sendiri tetapi juga oleh masyarakat nasional dan global.

Nasabah adalah Nasabah yaitu orang perseorangan atau badan hukum yang memperoleh manfaat dari keunggulan atau produk dan jasa suatu perusahaan perbankan, khususnya kegiatan pembelian, penyewaan, dan pelayanan. Pelanggan menurut ketentuan pasal 1 ayat (17) undang-undang no. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank”. Nasabah memegang peranan penting dalam dunia perbankan, dimana modal yang disetorkan nasabah kepada Bank merupakan sumber permodalan terpenting dalam kegiatan usaha Bank. Pengertian pelanggan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Bank.”¹

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah Bank.”²

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang perseorangan atau badan usaha (perusahaan) yang mempunyai rekening simpan pinjam dan melakukan transaksi simpan pinjam di bank.

Seiring berkembangnya teknologi, industri perbankan ingin meningkatkan kualitas dan mendorong bagian keuangan untuk berusaha mengatasi setiap permasalahan yang ada, sehingga memerlukan kapasitas dan keterampilan bagian keuangan untuk memberikan

¹ Sonny Koeswara, Muslimah, 2013, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, *Jurnal Pasti*, Volume 8 Nomor 1, hlm. 3

² Ibid

pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Arus digitalisasi ekonomi menawarkan peluang besar untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, meningkatkan produktivitas dan membawa manfaat besar bagi masyarakat. Dan metode pembayaran yang populer saat ini adalah Virtual Account dengan keunggulan kemudahan, kesederhanaan, tidak perlu konfirmasi pembayaran dan dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

Virtual account ini merupakan produk yang dikeluarkan Bank untuk mendukung nasabah dalam melakukan transaksi secara modern dan dinilai lebih efektif. Virtual Account adalah nomor identifikasi nasabah korporat yang dibuka oleh Bank sebagai pihak pertama atas permintaan perusahaan dan kemudian sebagai pihak kedua dikeluarkan oleh perusahaan kepada nasabahnya (individu pihak ketiga dan non-individu) sebagai nomor rekening. untuk tujuan penerimaan.

Setiap kali Anda menyetor uang ke rekening virtual, baik nasabah perorangan maupun non-perorangan, sistem perbankan akan secara otomatis mencatatnya di rekening utama perusahaan termasuk nomor rekening virtual dan nama rekening.

Virtual account menjadi salah satu metode pembayaran online yang paling banyak digunakan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan pertumbuhan e-commerce di Indonesia yang terus berkembang setiap tahunnya. Pada tahun 2020, transaksi e-commerce di Indonesia meningkat menjadi Rp 266,3 triliun, angka tersebut meningkat dibandingkan tahun sebelumnya 2019 yang mencapai Rp 205,5 triliun. Dengan berkembangnya dunia e-commerce saat ini, virtual account bisa sangat berguna dalam membuat transaksi keuangan menjadi lebih sederhana, nyaman, cepat dan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja.

Di balik kemudahan yang diperoleh melalui penggunaan virtual account, terdapat pula risiko yang terkait dengan penggunaan produk dan layanan tersebut, antara lain banyaknya pelanggaran hukum terkait data pribadi melalui Internet dan risiko finansial yang harus ditanggung nasabah Bank saat menggunakan virtual account. akun. karena tindakan mereka. Para pelaku kejahatan ini memimpin industri perbankan dalam menyiapkan perangkat keamanan yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi elektronik. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya perlindungan hukum kepada nasabah mengenai penggunaan layanan virtual account sebagai produk yang dikeluarkan oleh bank.

Berdasarkan Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan No. Transaksi nasabah dilakukan melalui bank. Informasi mengenai potensi risiko kehilangan nasabah dimaksudkan untuk

membuat akses informasi mengenai kegiatan usaha dan kondisi perbankan menjadi lebih terbuka, sekaligus menjamin transparansi dunia perbankan.

Namun banyak nasabah yang tidak menerima pembayaran dari banknya sebagai lembaga penyedia jasa dan/atau produk perbankan yang mereka gunakan. Dimana mereka merasa sangat dirugikan secara materi. Untuk itu, sebagai bagian dari upaya perlindungan masyarakat dalam hal ini nasabah perbankan pada umumnya, dibentuklah undang-undang yang mengaturnya, khususnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan landasan hukum yang kokoh untuk melindungi dan memberdayakan masyarakat sebagai konsumen dan/atau nasabah perbankan.

Mengingat banyaknya kasus pada sistem pembayaran melalui transfer virtual account di dunia perbankan untuk itu perlu dibahas mengenai perlindungan hukum Nasabah Bank sebagai pengguna layanan produk perbankan dikarenakan permasalahan akan selalu muncul jika pandangan selalu didasarkan pada kepentingan masing-masing. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI VIRTUAL ACCOUNT MENURUT UANDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN.”**

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 1

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Dimensi Hukum Perbankan

Perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh undang-undang atau dengan kata lain melindungi Perlindungan hukum berkaitan dengan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh pihak lain. penegakan hukum. bagi pegawai negeri untuk memberikan rasa aman baik lahir maupun batin terhadap gangguan dan berbagai ancaman yang datang dari pihak manapun.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank berdasarkan perjanjian. Hal ini tentu saja wajar apabila kepentingan nasabah yang bersangkutan mendapatkan perlindungan hukum seperti yang diberikan kepada perbankan. Tidak dapat disangkal bahwa terdapat kemauan politik dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank,

khususnya penabung. Hal ini dibuktikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas penggunaan jasa perbankan yang dipertimbangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 antara lain:

Memberikan informasi tentang kemungkinan risiko kehilangan nasabah, bertujuan untuk membantu mereka lebih mudah mengakses informasi tentang kegiatan komersial dan kondisi perbankan. terbuka sekaligus menjamin transparansi dalam dunia perbankan. Berdasarkan Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dengan tegas diatur bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib memberikan informasi mengenai risiko kemungkinan kerugian sehubungan dengan transaksi Nasabah yang dilakukan melalui bank. . Informasi mengenai potensi risiko kehilangan nasabah dimaksudkan untuk membuat akses informasi mengenai kegiatan usaha dan kondisi perbankan menjadi lebih terbuka, sekaligus menjamin transparansi dunia perbankan.

Kerahasiaan bank, dimaksudkan untuk menciptakan kepercayaan masyarakat jika bank menjamin bahwa informasi tentang simpanan nasabah dan keadaan keuangan tidak disalahgunakan. Berdasarkan Pasal 1 Nomor 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Bank, rahasia bank menyangkut segala sesuatu yang berkaitan dengan keterangan tentang nasabah penyimpan dan simpanannya.

Lembaga Penjamin Simpanan didirikan dan mewajibkan setiap bank untuk mengasuransikan uang masyarakat yang disimpan pada bank tersebut. Upaya perlindungan lain yang diatur dalam UU 10/1998 adalah pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37B ayat (1) dan (2) UU No. 10 Tahun 1998 yang di dalamnya:

1. Setiap bank wajib memberikan jaminan publik. simpanan pada bank yang bersangkutan.
2. Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibentuk lembaga penjamin simpanan.

Pemerintah berperan penting dalam melindungi hak-hak masyarakat dari tindakan tidak bertanggung jawab organisasi atau individu pegawai bank yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Perlindungan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan didasarkan pada adanya hak-hak konsumen tertentu yang perlu dilindungi agar tidak terjadi tindakan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Jika berbicara tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, maka tidak terlepas dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini pada dasarnya menjadi landasan bagi perlindungan konsumen, termasuk konsumen umum.

Undang-undang perlindungan konsumen sangat cocok untuk melindungi nasabah di dunia perbankan, termasuk nasabah yang menggunakan layanan perbankan online, karena nasabah bank termasuk dalam kelompok konsumen, khususnya yang menggunakan/menggunakan/menikmati produk. dan/atau jasa yang disediakan oleh bank sebagai suatu entitas ekonomi.

Perlu adanya seperangkat peraturan hukum yang dapat melindungi konsumen karena konsumen merupakan pihak yang rentan karena mempunyai posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan badan usaha. Selain itu, pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi dan menjamin keamanan hukum bagi konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa UUPK berupaya untuk menjamin kepastian hukum dan menjamin perlindungan konsumen.

Berdasarkan tinjauan umum terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menyebabkan seringnya konsumen dieksploitasi adalah rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya. Tentu saja hal ini erat kaitannya dengan rendahnya tingkat pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen ini memberikan landasan hukum yang kokoh bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) untuk berupaya melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan edukasi konsumen, sehingga secara hukum ada sanksinya pelanggar, sehingga upaya untuk semakin mengintegrasikan konsumen ke dalam kelompok yang dilindungi sebenarnya telah sesuai dengan yang diharapkan.

Dari ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa perlindungan terhadap konsumen tidak hanya dilakukan untuk memberi perlindungan kepada konsumen, tetapi untuk dapat menempatkan konsumen dalam posisi sejajar dengan pelaku usaha. Asas Perlindungan Konsumen menurut Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 adalah Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 2

Upaya Mengatasi Masalah Antara Nasabah Dengan Pihak Bank

Perlindungan nasabah Bank Indonesia dinilai penting bukan hanya karena adanya kewajiban yang timbul akibat diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku efektif sejak tahun 2001, namun juga karena kesiapannya untuk memperluas aspek-aspek tertentu dalam peraturan perbankan hingga mencakup aspek perlindungan. . dan memberdayakan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan. Perlindungan nasabah merupakan permasalahan perbankan yang berdampak langsung pada sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu, tantangan besar bagi perbankan dan Bank Indonesia adalah menciptakan standar yang jelas untuk menjamin perlindungan nasabah.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dan memberdayakan nasabah antara lain dengan adanya infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan keluhan nasabah. Untuk menghindari penanganan pengaduan nasabah yang memakan waktu lama, maka setiap bank perlu memiliki tenggat waktu yang jelas dan berlaku umum untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan maka diperlukan media yang dapat membantu menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank. Penyelesaian sengketa dengan nasabah perbankan haruslah sederhana, murah dan cepat.

1. Upaya Bank Indonesia Dalam Perlindungan Masalah Perbankan Melalui Peraturan Bank Indonesia

Untuk mengurangi publisitas negatif terhadap industri perbankan dan memastikan terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang efektif pada waktunya, Bank Indonesia telah menetapkan standar minimum penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/ Tahun 2005 tentang Penanganan Pengaduan Nasabah dilaksanakan oleh seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah sehubungan dengan transaksi keuangan yang menimbulkan potensi kerugian finansial di pihak nasabah. Bahkan, dalam peraturan Bank Indonesia ini juga diatur tentang kewajiban bank untuk memiliki unit atau fungsi yang dapat menyelesaikan pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah. Pada prinsipnya Peraturan Bank Indonesia tersebut di atas mengatur bahwa bank tidak diperbolehkan menolak pengaduan yang

disampaikan baik secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank harus menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja, sedangkan pengaduan tertulis harus diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya jika diperlukan.

2. Ketentuan-ketentuan Bank Indonesia

Menghadapi urgensi perlindungan nasabah, Bank Indonesia berupaya memberdayakan dan melindungi konsumen perbankan sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API), khususnya Pilar 6 (enam) perlindungan nasabah. Arsitektur Bank Indonesia merupakan kerangka dasar yang komprehensif bagi sistem perbankan Indonesia dan menetapkan arah, bentuk, dan struktur industri perbankan untuk 5 hingga 10 tahun ke depan (2004-2013). Arah kebijakan pengembangan sektor perbankan ke depan dirumuskan dalam API berdasarkan visi mencapai sistem perbankan yang sehat dan efisien yang menciptakan stabilitas sistem keuangan untuk membantu mendorong pertumbuhan ekonom nasional.

Pilar ke 6 (enam) Arsitektur Perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan dan memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan edukasi bagi nasabah. Adapun enam pilar API yang ingin dicapai dan saling terkait satu sama lain, yaitu:

- a. Struktur perbankan yang sehat,
- b. Sistem pengaturan yang efektif,
- c. Sistem pengawasan yang independen dan efektif,
- d. Industri perbankan yang kuat,
- e. Infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan
- f. Perlindungan nasabah

Untuk melaksanakan program peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah perbankan dalam kerangka API, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai instrumen hukum kelembagaan perbankan yang pada akhirnya dapat menjamin reputasi lembaga perbankan nasional, sekaligus melindungi kepentingan lembaga perbankan nasional. hak nasabah sebagai konsumen yang menggunakan jasa perbankan.

Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa hakikat perlindungan hukum adalah melindungi kepentingan nasabah tabungan dan simpanannya yang disimpan pada bank tertentu terhadap resiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga sebagai upaya menjaga dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya pelanggan. Oleh karena itu, wajar jika dunia perbankan memberikan perlindungan hukum tersebut.

Nasabah yang mempunyai perselisihan dengan banknya sehubungan dengan operasional atau transaksi perbankan dapat diselesaikan secara damai. Saat ini telah terbentuk organisasi yang khusus menyelesaikan sengketa di bidang perbankan, khususnya lembaga pemeriksaan perbankan yang masih dikelola oleh Bank Indonesia sebagai lembaga pemeriksa independen di bidang perbankan Nomor 10/10/PBI/2008.

Apabila lembaga konsiliasi yang independen belum dibentuk karena alasan keuangan yang belum mencukupi untuk mendirikan lembaga tersebut. Oleh karena itu, apabila terjadi perselisihan antara nasabah dengan bank dan diduga disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian bank, maka perselisihan tersebut dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan Bank Indonesia.

Keikutsertaan Bank Indonesia dalam konsiliasi bank antara lain konsiliator yang mengkaji sengketa-sengketa yang timbul secara mendasar dengan harapan dapat dicapai kesepakatan antara nasabah dan bank dengan menggunakan ketentuan hukum yang berlaku khususnya ketentuan internal perbankan. Jika mediasi berhasil maka akan dibuat perjanjian tertulis antara nasabah dan bank. Berdasarkan perjanjian tertulis, bank wajib melaksanakan tugas yang disepakati para pihak.

Kesalahan manusia dan teknis dapat terjadi dalam perbankan digital, itulah sebabnya klaim menjadi bagian penting di dalamnya. Jika gugatan didasarkan pada wanprestasi, maka tergugat dan penggugat (produsen dan konsumen) terlebih dahulu terikat pada suatu perjanjian.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam pengertian Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah jaminan kepastian hukum yang diberikan bank kepada nasabah karena pada hakikatnya undang-undang ini melindungi konsumen termasuk nasabah pada umumnya. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bank sebagai badan ekonomi mempunyai kewajiban untuk melayani nasabah secara akurat dan

jujur, serta memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai syarat dan jaminan layanan yang diberikan. Sulit menemukan ketentuan yang jelas mengenai perlindungan debitur dalam UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sebagian besar pasalnya hanya fokus pada aspek perlindungan kepentingan perbankan, sehingga kedudukan nasabah sangat lemah, baik dari segi kontrak dengan bank maupun dalam kontrak kredit, misalnya saja. Nasabah berada dalam dilema yang sangat besar, kontrak kredit pada umumnya merupakan kontrak standar, selalu membebankan kepada debitur berbagai macam kewajiban dan Tanggung jawab atas risiko yang timbul selama jangka waktu kontrak terletak langsung pada nasabah sehingga menimbulkan tanggung jawab negatif dari pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Adrian Sutedi, Hukum Perbankan, Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014)

Erna Priliasari, Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan terhadap Nasabah Bank, (Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2008)

Resa Raditio, Aspek Hukum Transaksi Elektronik, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014)

Skolimowski, Henryk. *Eco-Philosophy, Designing New Tactics for Living*. (London: Marion Boyars, 1981).

Jurnal Cetak

Mislah Hayati Nasution, Sutisna, 2015, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*. Volume 1 Nomor 1, hlm. 65

Pratiwi, N. T., & Chintya, A. (2017). Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam. *Fikri: Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, Nomor 2, Volume 1, hlm. 141-172.

Siahaan, Fernando B. Sistem Informasi Penjualan Berbasis WEB Menggunakan Metode Virtual account, *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer* . 2016.

Sonny Koeswara, Muslimah, 2013, Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple, Jurnal Pasti, Volume 8 Nomor 1, hlm. 3

Skripsi/Tesis/Disertasi

Minatul Lusfida, Perlindungan Hukum Oleh Bank Kepada Pengguna Kartu Kredit (Credit Card Holder) Yang Mengalami Kerugian (Studi Di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pasuruan), Skripsi Tidak Diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2008

Internet

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (*online*) Pub. L. No. 19/12/PBI/2017, www.peraturan.go.id, diakses pada tanggal 12 Desember 2023