



Legal Protection For E-Banking Customers (Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Banking)

Siti Sofiyah¹, Rani Apriani²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa

Abstract

Received: 15 November 2024
Revised : 21 November 2025
Accepted: 28 November 2024

E-Banking is a facility provided by banks for their customers to make it easier for their customers to make money transactions online. At this time, people are familiar with the term e-banking, they usually use this facility to transact in buying and selling activities online. However, there are also many cases where e-banking belonging to customers has been breached. With this case, we must be more careful in maintaining the privacy of our e-banking data and of course the bank concerned must also be responsible for safeguarding customer property rights. Protection of customers is regulated in the 1945 Constitution (Article 1 paragraph 3), Law Number 7 of 1992 was changed to law number 10 of 1998 concerning Banking, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications

Keywords: *E-Banking, Online, Customers, Society, Cases.*

(*) Corresponding Author:

sitiosofiyahrmi5pls@gmail.com

How to Cite: Sofiyah, S., & Apriani, R. (2024). Legal Protection For E-Banking Customers (Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Banking). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14592013>

INTRODUCTION

Kata "bank" berasal dari bahasa Italia *banque* atau *banca*, yang berarti bank. Bankir Florentine melakukan transaksi sambil duduk di meja penukaran mata uang, tidak seperti kebanyakan tempat kerja di mana mereka tidak bisa duduk sambil bekerja. Seiring perkembangan zaman, misi dan peran Bank tumbuh dan berubah (Ginting, 2022).

Pesatnya perkembangan teknologi juga memberikan banyak perubahan dalam proses transaksi. Kita mungkin sudah tidak asing dengan istilah E-Banking. E-Banking merupakan produk perbankan yang dimana tugasnya adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan proses transaksi antar bank dalam melakukan jual beli barang atau jasa.

Bank digital atau E-Banking sudah ada sejak 1995 yang di pelopori oleh Excelcom. E-Banking di luncurkan dengan tujuan agar bank mendapatkan kepercayaan dari pihak nasabah. Di Indonesia E-Banking pertama di pergunakan oleh BCA di Universitas Sumatra Utara (123dok, 2022). Bank adalah lembaga sektor keuangan utama yang terlibat dalam perbankan. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap simpanan yang mereka simpan diharapkan tetap terjaga (Widodo dan Apriani, 2021).

Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi telah menjadi dorongan utama bagi inovasi layanan perbankan, memenuhi permintaan pasar yang semakin tinggi. Bank-bank berusaha mengadopsi strategi bisnis yang memungkinkan mereka memimpin dalam era layanan perbankan digital. Regulasi seperti Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 memandu pengembangan layanan perbankan digital, yang menitikberatkan pada pelayanan yang cepat, mudah, dan

relevan dengan kebutuhan pelanggan, sambil memperhatikan aspek keamanan dan privasi (Tarigan dan Paulus).

Layanan perbankan digital mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pendaftaran hingga penutupan akun, serta menyediakan layanan non-perbankan seperti nasihat keuangan dan transaksi e-commerce. Semua ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional bank dan pengalaman nasabah. Hal ini memungkinkan calon nasabah Bank dan/atau nasabah Bank yang sudah ada untuk berkomunikasi, mendaftar, membuka, menutup, dan rekening bank selain memenuhi kebutuhan nasabah Bank lainnya. Selain itu, juga mengumpulkan informasi tambahan dan memfasilitasi transaksi non-perbankan, seperti investasi, nasihat keuangan, dan transaksi sistem bisnis elektronik (e-commerce).

Mendorong terciptanya rencana bisnis memerlukan infrastruktur perbankan digital yang memadai. Untuk mendukung manajemen risiko, regulasi TI, model bisnis, proses bisnis, pengendalian internal, dan sumber daya manusia guna meningkatkan kemudahan, keamanan, dan keandalan layanan perbankan digital di bidang penyediaan informasi, rincian kontak, pendaftaran, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, dan penutupan rekening.

Dari banyaknya manfaat yang muncul dari adanya perkembangan dan pemanfaatan teknologi di sektor perbankan kita sebagai masyarakat juga harus waspada mengenai kewaspadaan yang harus kita cermati dalam menggunakan E-Banking diantaranya :

Phishing

Phishing adalah praktik menipu seseorang agar membocorkan informasi pribadi dengan mengirimkan email palsu atau korespondensi elektronik lainnya yang terlihat sah. Pesan spoof tersebut mirip dengan pesan asli dan menyoroti betapa mendesaknya korban untuk menanggapi permintaan informasi saat ini.

Malware

Malware adalah teknik untuk membobol akun perbankan online menggunakan perangkat lunak berbahaya yang telah menginfeksi browser Internet pelanggan.

Typosite

Pembuatan website yang alamatnya mirip dengan website online banking bank disebut dengan istilah typosite dalam online banking. Tujuannya adalah untuk mengelabui pengguna agar memberikan kata sandi, ID pengguna, dan informasi pribadi lainnya di situs fiktif tersebut. Selanjutnya, penulis menggunakan informasi rahasia yang diperoleh untuk mendapatkan akses ke situs web. Website yang dibuat oleh penulis sangat mirip dengan website perbankan online bank sehingga sulit bagi nasabah untuk mengenali kejahatan ini, namun secara umum website tersebut sudah usang dan tidak bisa tidak merespon interaksi seperti menampilkan pesan selamat datang dengan menyebutkan nama nasabah. nama pertama dan terakhir. Penulis tidak memiliki informasi yang diperlukan untuk memposting nama lengkap pelanggan di situs fiktif.

Keylogger

Dipasang di antara keyboard dan prosesor, keylogger mencatat semua teks yang diketik pengguna di keyboard. Mendapatkan nama pengguna dan kata sandi klien adalah tujuannya. Pembuatnya tetap dapat menyimpan dan melihat isi kata sandi meskipun yang ditampilkan di layar setelah memasukkannya hanyalah

'*****'. Hasil rekaman bisa diemail ke penulis atau bisa juga dicopy langsung dari keylogger (BSI, 2022). Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut di atas, maka penelitian ini dikonsentrasikan pada beberapa permasalahan yang akan dikaji guna menunjang penelitian dan mampu mengeksplorasi permasalahan secara efektif:

1. Bagaimana peranan bank dalam menjaga hak hak nasabah yang menggunakan E-Banking?
2. Bagaimana peranan hukum dalam melindungi hak nasabah perbankan menggunakan E-Banking?

METHODS

Penulis menggunakan pendekatan penelitian perpustakaan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Untuk mengatasi tantangan penelitian, informasi dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dengan melihat literatur yang relevan dan memperhatikan peraturan dan ketentuan hukum terkait dengan izin edar kosmetik dan topik terkait lainnya.

RESULTS & DISCUSSION

1. Hak-hak Nasabah Bank

a. Pengertian Nasabah Bank

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang menggunakan atau menerima jasa perbankan berupa barang dan jasa, menurut otoritas pajak. Kata “nasabah” sebenarnya merujuk pada lebih dari sekedar nasabah bank. Istilah “nasabah” juga digunakan oleh perusahaan asuransi untuk menyebut individu yang membayar premi asuransi. Selain itu, menurut para ahli, pelanggan memiliki beberapa definisi. Periksa artinya di bawah ini (Lifepal, 2022).

- Menurut Boediono, konsumen adalah individu yang dalam dunia persaingan yang semakin ketat harus diberikan perhatian dan perhatian yang besar dalam bisnis yang berorientasi pada pelanggan.
- Menurut Pardede, Klien adalah individu yang menggunakan bank untuk menangani uangnya untuk tujuan perbankan dan mengantisipasi menerima uang kembali dari tabungannya.
- Menurut Kasmir, Nasabah adalah orang yang membeli atau memanfaatkan barang yang dijual atau disediakan oleh bank (Lifepal, 2022).

b. Jenis Nasabah

Menurut apa yang sudah penulis baca pada umumnya jenis nasabah di bedakan menjadi 2 yakni :

1. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah mereka yang sesuai dengan syarat-syarat perjanjian antara bank dengan nasabah bank yang bersangkutan, secara rutin melakukan tabungan atau deposito berjangka pada bank.

2. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah orang atau organisasi yang setelah menyelesaikan proses permohonan, persetujuan, dan perjanjian bank, diberikan kredit atau pendanaan.

Selain kedua jenis tersebut, nasabah bank juga dibedakan menjadi tiga kategori menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/POJK.03/2016:

1. Nasabah Ritel

Merupakan nasabah bank yang tidak memiliki kualifikasi dan profesionalisme dalam dunia perbankan.

2. Nasabah Eligible

Merupakan nasabah bank yang memahami fitur, karakteristik, dan risiko produk struktural. Pelanggan ini memiliki klasifikasi lain sebagai berikut:

- Nasabah ini dapat berupa individu dengan aset minimum Rp 5 miliar.
- Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, perusahaan keuangan yang mematuhi peraturan yang berlaku.
- Perusahaan dengan modal minimum Rp 5 miliar yang beroperasi secara komersial selama 12 bulan berturut-turut.

3. Nasabah Profesional

Merupakan nasabah bank yang dianggap memiliki pemahaman yang cukup terhadap fitur, karakteristik, dan risiko produk struktural. Kriterianya adalah:

- Pemerintah Republik Indonesia atau pemerintah negara lain.
- Bank atau organisasi pembangunan multilateral.
- Bank yang memiliki modal di atas Rp20 miliar dan menjalankan usaha selama 36 bulan berturut-turut.
- Bisnis di sektor keuangan yang beroperasi sesuai dengan persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang ada, seperti bank, bisnis sekuritas, dan perusahaan pembiayaan (Kontributor, 2022).

c. Hak dan Kewajiban Nasabah

Hak-hak yang diperoleh oleh seluruh nasabah bank ialah:

- Hak atas transparansi dari bank
- Dapatkan penjelasan detail tentang produk-produk perbankan yang tersedia di bank.
- Hak atas pelayanan yang sopan dan ramah dari customer service dan kasir.
- Dapatkan perlindungan dan keamanan data pribadi dalam bertransaksi.
- Dapatkan layanan dalam aplikasi yang memudahkan hidup nasabah perbankan.

Dari hak yang di berikan bank terhadap para nasabahnya bank juga memberikan kewajiban bagi para nasabahnya, kewajiban yang harus di penuhi oleh para nasabah bank ialah;

- Melunasi utang mereka, apakah itu utang kartu kredit, pinjaman rumah atau apartemen, dan pinjaman tujuan umum lainnya.
- Mengikuti semua aturan yang ditetapkan oleh bank, seperti bersikap sopan saat berbicara dengan customer service dan teller, bekerja sama dalam hal konfirmasi data dan backup secara berkala (Pinhome, 2022).
- Mencegah hilangnya dokumen penting agar dapat digunakan dengan cepat saat dibutuhkan.
- Ikuti semua proses dan prosedur perbankan saat menggunakan produk perbankan apa pun yang berlaku. Misalnya dalam transaksi jual beli rumah di bank, sebagai nasabah bank, kita harus menyelesaikan semua prosedur yang disyaratkan oleh bank tersebut.

2. Perlindungan Terhadap Nasabah Bank

a. Upaya Perlindungan Bank terhadap Nasabah E-Banking

Ketentuan mengenai manajemen risiko dalam penyelenggaraan aktivitas

perbankan online yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tentang pengelolaan atau pengelolaan risiko dalam penyelenggaraan aktivitas perbankan online adalah Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang Penyelenggaraan manajemen risiko bagi bank umum dan Bank Indonesia. Surat Edaran No.6/8/DPNP tanggal 20/04/2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Kegiatan Pelayanan Bank Melalui Electronic Banking. Prosedur yang jelas harus diterapkan oleh bank untuk memverifikasi keaslian otentikasi dan otorisasi identitas bagi klien yang menggunakan E-Banking untuk bertransaksi (Risa, 2022). Upaya manajemen keamanan dalam layanan E-Banking mencakup:

1. Untuk menjamin bahwa transaksi tidak dapat dibatalkan (non-repudiation) dan untuk mempertanggungjawabkan transaksi E-Banking, bank perlu menggunakan teknik verifikasi transaksi yang dapat diandalkan.
2. Bank wajib memastikan bahwa database, sistem E-Banking, dan operasional lainnya mempunyai pembagian tanggung jawab yang jelas.
3. Bank wajib menegakkan aturan otorisasi yang sesuai dan hak akses untuk platform E-Banking, database, dan prosedur tambahan.
4. Bank wajib menjamin adanya pengamanan yang memadai untuk menjaga keakuratan data, dokumen, atau file, serta informasi terkait transaksi E-Banking.
5. Semua transaksi E-Banking harus memiliki jejak audit yang transparan, menurut bank.
6. Tergantung pada tingkat sensitivitas data yang terdapat dalam database, bank harus mengambil tindakan yang tepat untuk menjamin kerahasiaan informasi sensitif saat menggunakan perbankan elektronik (Risa, 2022).

b. perlindungan dan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kendala dalam proses penggunaan layanan internet banking

Perlindungan yang ditawarkan oleh bank sangat penting untuk menumbuhkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Karena tingginya risiko yang terkait dengan layanan ini, pelanggan mungkin rentan diblokir oleh peretas/cracker yang mampu menembus firewall atau mengakses situs dengan nama yang dominan mirip.

Bank senantiasa menjunjung tinggi janjinya untuk menjamin kerahasiaan, integritas, dan keamanan transaksi, keuangan, dan data pribadi nasabahnya. Beberapa sistem digunakan oleh Internet Banking untuk menjaga informasi dan data rekening nasabah.

Sesuai dengan peraturan hukum Indonesia yang relevan, kerahasiaan semua transaksi perbankan dan informasi akun lainnya dijaga dalam kebijakan privasi. Untuk memastikan penggunaan yang benar, hanya individu tertentu yang dapat mengakses data ini (bank akan selalu mengingatkan pekerja akan perlunya melindungi kerahasiaan data nasabah dalam skenario ini). Bank tidak akan menjual atau memperlihatkan data kepada pihak luar.

Nasabah wajib menggunakan layanan internet banking dengan lebih presisi dan kewaspadaan sebagai bagian dari kewajiban bank sebagai penyedia layanan internet banking. Nasabah dapat melaporkan aktivitas mencurigakan atau segala sesuatu yang dianggap berbahaya, seperti kemungkinan terjadinya kejahatan siber saat menggunakan internet banking, kepada bank terkait dengan menghubungi call center 24 jam atau dengan menyampaikan pengaduan tertulis kepada CSO

bank yang bersangkutan. Apabila telah disepakati jumlah yang disepakati bersama, maka bank akan memberikan ganti rugi fisik kepada konsumen yang memanfaatkan layanan perbankan online-nya sesuai dengan kerugian yang ditimbulkan. 33 Kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya, pastikan bahwa seluruh instruksi transaksi dan data nasabah yang disimpan di pusat data termasuk namun tidak terbatas pada catatan, kaset/kartrid, cetakan komputer/perangkat, dan email yang dikirimkan antara bank dan nasabah adalah bukti asli. Sebab, bank sebelumnya belum memberikan kompensasi kepada nasabah (Astrini, 2015).

c. Upaya Perlindungan Hukum terhadap Nasabah E-Banking

Di jelaskan dalam Pasal 1 Angka 1 Undang- undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan : "Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya".

Diperlukan kerangka hukum untuk memastikan perlindungan konsumen. Salah satu regulasi yang diperlukan adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1(1) UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen.

Artinya, perlindungan konsumen merupakan serangkaian langkah untuk menjaga kepentingan konsumen dan mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku perdagangan secara adil.

Payung hukum yang dapat melindungi nasabah bank yang menggunakan online banking dalam pasal ini adalah UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, sedangkan undang-undang dan peraturan lain yang mendukung payung hukum yang ada.

Soal keseimbangan dinyatakan secara jelas dan tegas dalam Pasal 2 yang menyatakan bahwa "Perlindungan konsumen dilandasi oleh kepentingan konsumen, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan serta kepastian hukum". Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini menimbulkan akibat yang wajar bagi jasa perbankan, sehingga bank yang memberikan jasa kepada nasabah wajib:

- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
- Memperlakukan atau melayanikonsumen secara benar dan jujur sertatidak diskriminatif;
- Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang diresmikan pada 21 April 2008, dianggap cukup efektif dalam mengatur masalah hukum terkait sistem perbankan elektronik sebagai salah satu bentuk layanan perbankan yang mencerminkan kemajuan informasi. Hambatan utama terhadap pertumbuhan perbankan online di Indonesia bukan lagi masalah teknologi atau hukum. Meskipun Undang-Undang ITE tidak secara spesifik mengatur perkembangan online banking di Indonesia, namun terdapat

ketentuan yang mengatur penggunaan media internet dalam berbagai hal (Astrini, 2015).

Undang-Undang ITE juga menetapkan bahwa, kecuali diatur oleh undang-undang lain, "Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyelenggarakan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum".

Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah juga diatur dalam Pasal 22 Undang-undang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa:

"Setiap orang yang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, dan tidak sah, atau memanipulasi:

- A. Akses ke jaringan telekomunikasi, dan/atau
- B. Akses ke jasa telekomunikasi, dan/atau
- C. Akses ke jaringan telekomunikasi khusus"

Ketentuan pidana terhadap para pihak ketentuan Pasal 22 Undang-undang Telekomunikasi tersebut terdapat dalam Pasal 50 menyatakan bahwa "Yang melakukan pelanggaran atas "Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22, dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah)." (Undang-Undang No 11 Tahun 2008).

d. Upaya Dalam Menghindari Risiko Yang Dapat Terjadi Pada Penggunaan E-Banking

Gunakan jaringan yang aman

Pastikan untuk menggunakan jaringan yang aman saat berinternet. Meskipun banyak tempat umum menawarkan Wi-Fi gratis, ini bisa membuat Anda lebih lama online hanya untuk menghemat kuota internet.

Tetapi, hindari menggunakan Wi-Fi gratis untuk mengakses layanan mobile banking karena berpotensi rentan terhadap peretasan akun Anda. Selain itu, berhati-hatilah saat menggunakan layanan Wi-Fi publik untuk aplikasi pembayaran lainnya. Pentingnya menjaga privasi akun Anda tidak boleh diabaikan. Pastikan hanya Anda yang mengetahui akun dan kata sandi untuk mengakses aplikasi mobile banking. Jangan lupa untuk selalu menyembunyikan kata sandi Anda.

Layanan mobile banking dari lembaga perbankan terpercaya seperti DBS digibank biasanya dilengkapi dengan keamanan tingkat lanjut. Namun, pastikan Anda keluar dari aplikasi setelah selesai menggunakannya. Aktifkan autentikasi transaksi untuk meningkatkan keamanan mobile banking Anda.

Dengan mengaktifkan fitur ini, setiap transaksi memerlukan persetujuan Anda melalui One-Time Password (OTP), yang akan membuat peretasan lebih sulit. Selalu ingat untuk tidak memberikan OTP kepada siapapun, termasuk staf bank atau layanan pelanggan.

Satu hal lagi yang perlu Anda ingat adalah bahwa Anda tidak boleh memberikan OTP Anda kepada orang lain. Mereka selalu diingatkan oleh industri perbankan untuk tidak mengeluarkan kode OTP, termasuk staf counter atau customer service.

Hindari godaan hadiah atau diskon yang mungkin muncul dari situs web tidak resmi, karena beberapa di antaranya bisa saja phishing site yang bertujuan untuk mencuri data pribadi Anda (You Know What, 2022).

Sering Update APK

Selalu perbarui aplikasi mobile banking Anda secara teratur untuk menjaga keamanan akun Anda, karena setiap pembaruan umumnya mencakup fitur keamanan baru.

Bank biasanya merilis fitur-fitur pada setiap pembaruan yang eksklusif untuk versi terbaru aplikasi mobile banking mereka. Versi terbaru ini juga meningkatkan keamanan.

Gunakan aplikasi resmi

Ini mungkin tampak mudah, namun penting untuk memastikan aplikasi mobile banking yang digunakan adalah aplikasi asli yang dirilis oleh bank. Hal yang sama berlaku saat mengakses perbankan Internet melalui situs web perbankan.

Pastikan juga untuk menggunakan aplikasi mobile banking resmi yang dikeluarkan oleh lembaga perbankan Anda, seperti DBS digibank, untuk melindungi diri dari pencurian data dan penipuan online (You Know What, 2022).

CONCLUSION

Dari penelitian di atas penulis dapat menarik kesimpulan bawah *peranan bank dalam menjaga hak hak nasabah yang menggunakan E-Banking* iyalah:

1. Bank harus memakai metode pengujian keaslian transaksi menjadi penjamin jika transaksi nir bisa diingkari sang nasabah “non repudiation” & memutuskan tanggung jawab pada transaksi E-Banking.
2. Bank harus memastikan masih ada pemisahan tugas pada sistem E-Banking, data base & pelaksanaan yg lainnya.
3. Bank wajib memastikan masih ada pengendalian dalam otorisasi & hak akses “privileges” yg sempurna terhadap sistem E-Banking, database & pula pelaksanaan lain.
4. Bank harus memastikan adanya mekanisme yang memadai menjadi pelindung integritas data, catatan atau file & kabar terhadap transaksi E-Banking.
5. Bank harus memastikan adanya mekaniseme ditelusurinya atau “audit trail” yang pasti bagi seluruh transaksi e-banking.
6. Bank wajib melakukan langkah-langkah buat melindungi kerahasiaan kabar krusial dalam E-Banking. Langkah ini wajib di sesuaikan dengan menggunakan sensitivitas kabar yg dimuntahkan atau disimpan pada database.

Selain dari pihak perbankan itu sendiri hukum di Indonesia juga memberikan payung pada para nasabah bank pengguna fitur E-Banking dengan membuat peraturan yang di antaranya iyalah:

1. “Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan”.
2. “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.
3. “Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.
4. “Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi”.

REFERENCES

Buku

- Bank Central Asia, Buku *Panduan Kemudahan Sekali Klik*, Manado, 2014.
Gazali Djoni, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, 2010.

Imaniyati Neni, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Rafika Aditama, 2010.
Kristiyanti Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.
Raditio Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, Jakarta, Graha Ilmu, 2014.

Jurnal

Dr. Jamin Ginting, S.H.,M.H. "Pengertian dan Sejarah Perbankan di Indonesia" HKUM4308/MODUL 1, di akses pada 9 September 2022.
<http://repository.ut.ac.id/4097/1/HKUM4308-M1.pdf>.

Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan, Darminto Hartono Paulus "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital" Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Studi Magister Ilmu Hukum Volume 1, Nomor 3, Tahun 2019. Di akses pada 9 September 2022
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/download/6164/3112>.

Dwi Ayu Astrini, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cyber Crime" Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, di akses pada 10 September 2022
<https://www.neliti.com/publications/151382/perlindungan-hukum-terhadap-nasabah-bank-pengguna-internet-banking-dari-ancaman>

Karina Luana Pramesti Widodo, Rani Apriani, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Hilangnya Dana di Bank, *Justitia* Vol. 8No. 6Tahun 2021, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/4836/pdf>

Peraturan Perundang-undangan

Pancasila.

Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Web

123dok "Sejarah Mobile Banking Pengertian Mobile Banking" [Sejarah Mobile Banking Pengertian Mobile Banking \(123dok.com\)](http://123dok.com) di akses pada 9 September 2022.

Bank Shinan Indonesia "RISIKO YANG HARUS DIWASPADAI DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING" <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/risiko-yang-harus-diwaspadai-dalam-penggunaan-internet-banking-dan-mobile-banking> di akses pada 5 September 2022.

Lifepal "Nasabah – Pengertian, Jenis, dan Keuntungannya" <https://lifepal.co.id/media/nasabah/> di akses pada 10 September 2022

Kontributor, Anju Mahendra "Nasabah Bank: Pengertian, Jenis, dan Keuntungan" <https://duniafintech.com/nasabah-bank/#:~:text=Jenis-jenis%20Nasabah%20Adalah%20Para%20pelanggan%20perbankan%20ini%20umumnya,dibagi%20kepada%20jenis%20C%20yaitu%20penyimpan%20dan%20debitur.> di akses pada 10 September 2022

- Pinhome, "Apa Itu Nasabah Bank?" <https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/nasabah-bank/#:~:text=Seorang%20nasabah%20bank%20tentu%20saja%20memiliki%20hak%20dan,sisi%20lain%2C%20nasabah%20perlu%20mendapatkan%20haknya%20sebagai%20pelanggan.> Di akses pada 10 September 2022.
- Risa, Teks.Co.id "E-Banking : Pengertian, Manfaat, Jenis Layanan, Penerapan, Hambatan Dan Contohnya" <https://teks.co.id/pengertian-e-banking/>. Di akses pada 10 September 2022.
- You Know What, "Ini Tips Agar Mobile Banking Anda Tetap Aman" <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/tak-mau-kena-bobol-ini-tips-agar-mobile-banking-anda-tetap-aman>. Di akses pada 12 September 2022.