



# Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Oleh Bank Dalam Transaksi Melalui Internet *Banking*

Ni Putu Denisya<sup>1</sup> | I Nyoman Putu Budiarta<sup>1</sup> | I Made Aditya Mantara Putra<sup>1</sup>

1. Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa

**Correspondence address to:**

Ni Putu Denisya,  
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa  
Email address:  
[denisyazhou@icloud.com](mailto:denisyazhou@icloud.com)

**Abstract**—Technological advances have been able to give birth to services that facilitate daily activities such as the presence of internet banking services. However, there are still many problems related to the unprotection of customer personal data. The formulation of the problem from this study is how to legally protect the security of customer personal data by banks in internet banking services and how bank accountability in terms of personal data belonging to customers is not protected due to the use of internet banking services. The research method used in this thesis research is a normative type of legal research with a type of statutory and conceptual approach. The data sources used are prime, secondary, and tertiary data sources. The collection of legal materials is carried out through a library study. The results showed that the form of preventive legal protection was carried out by providing socialization through the platform to inform about the protection of customer personal data and the applicability of the ITE Law and the Telecommunications Law which provides a protection to prevent disputes against customers. The form of repressive legal protection is carried out through the existence of the Consumer Protection Law which is the basis for the fulfilment of consumption rights. The form of bank liability to customers in the event of a data leak is that the bank will provide compensation if it is proven that it is true that the data leak is not caused by the customer's negligence or mistake.

**Keywords:** Legal protection; personal data; customers; banks



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

## Pendahuluan

Kemajuan teknologi telah melahirkan layanan-layanan baru salah satunya dalam sistem perbankan yaitu dengan hadirnya layanan internet *banking*. Internet *banking* adalah salah satu layanan yang diberikan untuk mempermudah laju dalam perbankan, dalam hal mencari informasi mengenai bank atau melakukan transaksi antar bank, dan juga banyak nasabah yang dimudahkan dengan adanya teknologi tersebut (Budi Agus Riswandi, 2003:12-13). Internet *banking* merupakan perkembangan teknologi pada saat ini berjalan dengan sangat pesat dan menghadirkan layanan yang mampu mendorong pertumbuhan bisnis salah satunya dalam dunia perbankan. Internet *banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk bertransaksi secara *online* baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun produk-produk baru (Budi Agus Riswandi, 2003:11).

Tidak ada suatu teknologi yang sempurna, begitu juga dengan kemunculan internet *banking*, walaupun sudah memberikan kenyamanan serta dimudahkan ada juga kendala – kendala saat mengoperasikannya. Hal ini terjadi karena tidak dipelajari secara penuh dan *detail* mengenai internet *banking* tersebut oleh nasabah yang menggunakannya. Mode keamanan juga sering kali terjadi permasalahan dikarenakan oleh pihak bank yang kurang dalam pelayanan tersebut. Banyaknya variasi yang terdapat pada kesalahan yang terjadi dalam pengoperasian internet banking tersebut, hal ini menjadikan legalitas suatu dasar hukum sangat penting dalam melindungi konsumen pengguna internet banking tersebut, agar dapat terjaminnya para nasabah sehingga dapat bertransaksi secara aman dalam payung hukum.

Menurut Kasmir, nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan bank. Dari pernyataan tersebut maka nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini, secara prinsipnya wajib diberikan suatu perlindungan terhadap segala transaksi yang dilakukannya. Sebagai penikmat jasa dan fasilitas yang tersedia menjadikan konsumen harus diberikan payung hukum dalam konteks perlindungan konsumen, dengan menghindari hal – hal yang dapat membuat konsumen menjadi rugi (Janus Sidablock, 2006:9).

Melihat fakta hukum yang terjadi, Adanya suatu kepelikan dalam permasalahan dari adanya internet banking tersebut dalam macamata perlindungan hukum, karena ada nasabah yang dibuat rugi dalam adanya pelayanan internet banking tersebut dalam acuan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen, dan timbul pertanyaan – pertanyaan bahwa apakah dengan undang – undang tersebut cukup dalam melindungi konsumen pengguna internet banking dari adanya kerugian.

Adapun contoh kasus yang dapat diuraikan dalam penelitian ini yaitu kasus internet banking dalam naungan Bank Central Asia dalam layanannya yaitu Klik BCA yang dimana dibuat oleh Steven Haryanto, dimana pada kasus tersebut ada puluhan nasabah yang masuk ke dalam website palsu yang ternyata ada penipuan karena terdapat kemiripan yang sangat terhadap website asli BCA. Karena steven telah membeli beberapa website tersebut, dengan hal tersebut data diri nasabah direnggut oleh pelaku karena masuk ke dalam email pribadinya.

Permasalahan yang ingin dibahas oleh peneliti yakni berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam hal keamanan data pribadi nasabah dalam layanan internet *banking*, dan bagaimana upaya hukum yang harus dilakukan nasabah jika data pribadi nasabah dalam layanan internet *banking* tidak terlindungi. Berkaitan dengan permasalahan yang peneliti ingin kaji, menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, dijelaskan perihal data pribadi. Pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan, Data yang bersifat privat dan hanya dimiliki oleh perseorangan adalah data pribadi, karena data tersebut berisi identitas diri secara pribadi yang dimana tersambung ke dalam kartu tanda penduduk orang tersebut.

Dilindunginya data yang bersifat pribadi adalah suatu upaya dalam adanya hak konstitusional dalam data pribadi, karena setiap orang, badan, serta perkumpulan dalam

pengendali data pribadi mempunyai tindakan secara personal dan juga bersama – sama dalam penentuan tujuan dan hak akses dalam proses data pribadi, hal tersebut dijelaskan pada pasal 1 ayat 4.

Penjelasan lebih lanjut mengenai pengendali data pribadi juga dapat dilihat pada pasal 31 yang menyebutkan bahwa seluruh kegiatan yang terjadi secara pribadi dalam data tersebut akan dikendalikan oleh pengendali data pribadi. Dari ketentuan tersebut, apabila lembaga keuangan bank dapat dikategorikan sebagai pengendali data pribadi, berdasarkan praktiknya bank dalam melakukan verifikasi terhadap nasabahnya belum merekam semua kegiatan yang terkait dengan diprosesnya data personal milik nasabah. Maka hal ini bank hanya melakukan pemotretan dan wawancara terhadap calon nasabah.

Oleh sebab itu, peneliti berpandangan bahwasannya proses perekaman yang dimaksudkan tersebut masih belum jelas jika dilihat kenyataannya dalam dunia perbankan. Perihal resiko dalam penggunaan fasilitas tersebut yaitu risiko operasional, bisa terjadi dan mengakibatkan data pribadi nasabah tidak terlindungi. Dari latar belakang dan permasalahan hukum di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengangkat topik tersebut dengan mengangkat judul: “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Oleh Bank Dalam Transaksi Melalui Internet Banking”.

## Metode

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana melakukan penelitian dan membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini digunakannya data primer serta sekunder yang membuat ditunjangnya penelitian dengan tipe normatif. Penelitian yang menggunakan peraturan undang – undang sebagai acuan utama adalah penelitian hukum normatif dengan penelitian kepustakaan berupa bahan hukum (Soekanto Soerjono & Sri Mamudji, 2003:118). Dengan adanya permasalahan hukum yang akan dihadapi dalam penelitian ini membuat normatif menjadi hal yang penting dalam menemukan prinsip serta doktrin dalam hukum yang akan menjawab permasalahan yang ada (Marzuki Peter Mahmud, 2010:35).

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yaitu metode penelitian empiris atau biasa disebut (*empirical law research*) yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan daya sebagai bukti pendukungnya dan dijelaskan dengan sikap manusia yang sehari – harinya dapat dijadikan sebagai fakta empiris yang melakukan kejahatan tersebut, baik dari adanya sikap – sikap sehari – hari yang bisa diketahui dari aktivitas sehari – hari dari narasumber yang bisa dilakukan sesuai amatan yang secara langsung, masalah yang ditemukan dengan menggunakan sosiologi hukum dan dari segi kriminologis.

Adanya pengumpulan sumber bahan hukum yang dilakukan dengan kepustakaan atau berkaitan erat dengan buku – buku serta literatur – literatur hukum, menjadikan digunakannya kemampuan dalam literasi dalam penelitian ini, agar dapat mengkaji teori – teori hukum yang ada yang mempunyai kaitan erat dengan permasalahan – permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini. dikumpulkannya juga bahan hukum penunjang atau sekunder dalam bentuk statistik dan juga hasil dari penelitian yang serupa.

Pada saat bahan – bahan dalam penelitian sudah terkumpul, maka tujuan selanjutnya adalah mengkaji serta mengobservasi bahan sehingga dapat diimplementasikan menjadi sebuah penelitian yang akan dianalisis dalam hal menemukan suatu kebenaran yang ada. Bahan yang diperoleh dari studi keputusan dianalisis untuk keperluan pengambilan kesimpulan. Kemudian terhadap bahan hukum sekunder dilakukan analisis dengan melakukan penilaian terhadap fakta-fakta yang secara normatif diperoleh, yang kemudian dihubungkan dengan peraturan Perundang-Undangan dan teori-teori atau konsep-konsep hukum yang terkait. Dari hasil analisis tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan sebagai akhir dari penelitian ini. Jenis teori hukum normatif dapat ditelusuri dari literatur hukum dan ilmu hukum (*jurisprudence* dan *law and legal science*)( I Dewa Gede Atmadja, I Nyoman Putu Budiarta, 2018:124)

## Hasil dan Pembahasan

### Pengajuan Pengaduan Nasabah Terhadap Bank Dalam Hal Tidak Terlindunginya Data Pribadi yang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi Pasal 1, yang disebut dengan data pribadi adalah individu yang memiliki data dalam dirinya berupa identitas diri, atau informasi lain mengenai dirinya yang dapat diketahui secara elektronik maupun tidak secara elektronik. Dalam penyelenggaraan internet *banking*, apabila ditemukan kejadian tersebarnya data pribadi nasabah tanpa seijin yang bersangkutan, maka dapat dikatakan bahwa prinsip kerahasiaan bank belum dapat diterapkan secara optimal.

Adanya perkembangan teknologi yang pesat membuat semua aktivitas yang dilakukan manusia dapat dengan berbasis internet, mulai dari komunikasi atau bisnis. Munculnya aplikasi yang berbasis internet dapat memudahkan aktivitas berbisnis, salah satunya adalah internet *banking*. Aspek yang menjadikan pentingnya fasilitas yang diberikan oleh perbankan adalah kenyamanan. Namun, hal yang perlu diperhatikan dalam implementasinya adalah sistem keamanan yang harus diperketat karena jika tidak akan menjadi masalah di kemudian hari yang menimbulkan adanya pengaduan dari nasabah. Menurut POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1, adanya ungkapan komplain atau protes atas ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan fasilitas dan mengalami kerugian berupa materiil, hal ini terjadi secara tertulis maupun lisan disebut dengan pengaduan, karena tidak terpenuhinya suatu janji yang diberikan oleh layanan tersebut. Pengaduan dapat diterima oleh pihak-pihak yang merupakan pelaku usaha. Salah satunya dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan berbasis internet *banking*.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, maka semua bank diwajibkan untuk memenuhi hak nasabah salah satunya yaitu memberikan respon dari adanya pengaduan nasabah dengan adanya kebocoran data. Bagi nasabah yang menggunakan internet *banking*, apabila yang bersangkutan tersebut mengalami suatu dampak kerugian dari adanya penggunaan internet *banking*, yang mana yang bersangkutan tersebut dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank yang memberikan layanan internet *banking* tersebut.

Pengaduan dapat diajukan dengan dua cara, yaitu lisan maupun tertulis, yang mana pengaduan tersebut berisi mengenai hal-hal permasalahan tersebut beserta penjelasan secara intinya. Apabila bank tidak menyelesaikan pengaduan nasabah dalam jangka waktu tertentu, pihak bank tersebut dapat dijatuhkan sanksi secara administratif yaitu sanksi teguran tertulis. Adanya banyak manfaat dari kemajuan teknologi pada era ini, dengan membuat layanan yang menjanjikan akan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat membuat nasabah menjadi puas, dengan begitu nasabah tidak perlu lagi melakukan transaksi dengan mendatangi bank secara langsung dan melakukan transaksi pada pegawai bank secara tatap muka.

Tidak dipungkirinya kejahatan *cyber* bisa juga mengenai nasabah dari suatu bank. Walaupun bank adalah salah satu instansi keuangan yang mempunyai protokol ketat tidak dipungkiri bahwa kejahatan bisa saja terjadi, pengaduan nasabah harus wajib dilayani oleh pihak Bank selaku pemberi layanan keuangan dan transaksi. Adapun perihal pengaduan oleh nasabah ini diatur secara jelas pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dalam Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan bahwa diwajibkan untuk semua para nasabah akan di pertanggung jawabkan oleh pihak bank jika ada pengaduan yang diajukan, ataupun yang diwakilkan oleh nasabah, ketentuan tersebut wajib dimiliki bank secara prosedur tertulis.

Jika adanya nasabah atau pun perwakilan dari nasabah yang akan datang dengan membawa dokumen terkait pengaduan masalah, saat diajukannya dokumen tersebut pihak bank wajib

menetapkan bahwa dokumen tersebut wajib untuk dilengkapi oleh nasabah yang akan melakukan pengaduan. Jika nasabah tidak membawa dokumen tersebut maka pihak bank wajib menginformasikan kepada nasabah dan kekurangan dokumen dimaksud dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk nasabah atau diwakilkannya nasabah dalam melengkapi kekurangan dokumen tersebut. Jika dokumen tersebut didapatkan tidak berada di wilayah cakupan nasabah; serta adanya suatu kendala – kendala yang memungkinkan nasabah tidak dapat mengumpulkan dokumen.

Dari uraian yang telah dipaparkan, penulis menyimpulkan bahwa nasabah memiliki hak untuk melakukan pengaduan apabila mengalami kebocoran data dalam penggunaan layanan internet *banking*. Sebelum melakukan pengaduan, nasabah harus memastikan bahwa dokumen yang disyaratkan untuk melakukan pengaduan telah lengkap dan benar untuk memperlancar proses pengaduan. Apabila dokumen yang diperlukan dirasa belum lengkap dan benar, pihak bank dapat menolak pengaduan yang diajukan. Pihak bank harus tanggap terhadap pengaduan nasabah untuk menjaga kepercayaan nasabah dan kredibilitas bank.

Kaitan nasabah dalam adanya pengajuan hak dalam rangka merugikan, pemerintah dapat memberikan wewenang kepada Lembaga Pengaduan Nasabah untuk menelaah adanya aduan tersebut dan diperlukan adanya suatu mediasi secara perbankan, Bank Indonesia dalam hal ini sudah diadakannya sebuah sosialisasi dan juga edukasi kepada seluruh masyarakat mengenai adanya aduan yang bisa dilakukan kepada bank selaku nasabah bank, karena setiap nasabah memiliki hak nya, hal ini agar ditinjau oleh nasabah untuk bila perlu membuat suatu perjanjian persetujuan dalam mediasi dalam hal pembukaan rekening, peminjaman kredit atau penyimpanan uang di bank dan juga transaksi lainnya.

### Bentuk Pertanggungjawaban Oleh Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Akibat Bocornya Data Pribadi

Adanya suatu hal yang harus ditanggung serta mewajibi orang yang menanggung tersebut memberikan pemulihan jika terjadi suatu kerugian maka itu disebut dengan adanya pertanggung jawaban (Sugeng F. Istanto, 1994:77). Pada layanan internet *banking* terjadinya kesepakatan antara nasabah dengan pihak bank yang tidak hanya disepakati secara lisan dan tidak secara tertulis di atas kertas, tetapi mempergunakan data digital atau kontrak *paperless*. Dihimbau bahwa bijak lah nasabah dalam menggunakan fasilitas bank yaitu internet *banking*, dalam peningkatan kehati – hatian dan juga waspada selalu.

Secara spesifik, sampai saat ini belum ada undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai internet *banking*. Namun apabila dikaitkan dengan disiplin ilmu hukum, apabila suatu perbuatan mengakibatkan kerugian terhadap orang lain, maka pihak yang melakukan perbuatan tersebut wajib bertanggungjawab dan mengganti rugi kerugian orang lain yang timbul akibat perbuatannya. Konsep tersebut disebut dengan *qualitative responsibility*, yaitu tanggung jawab yang timbul akibat seseorang memiliki kualitas tertentu.

Kemajuan teknologi yang pesat membuat internet *banking* mempunyai pasarnya sendiri, yaitu nasabah – nasabah yang mengikuti perkembangan zaman dalam era ini. Perjalanan dalam transaksi yang dilakukan pada internet *banking* lebih mudah dan cepat dibandingkan nasabah harus langsung ke bank secara tatap muka, namun risiko yang ada juga tidak dapat dipungkiri. Dalam hal ini bank harus memperhatikan keamanan juga selain dengan kemudahan yang dimiliki, adanya internet *banking* membuat aktivitas perbankan menjadi lebih mudah, namun tetap dalam pelayanan yang penuh dalam keamanan apalagi terdapat data – data pribadi pemilik atau nasabah di dalamnya.

Seorang konsumen yang dirugikan adalah pihak bank dengan nasabah dimana pelaku dalam usaha ini, dapat melakukan gugatan kepada pihak yang menyebabkan kerugian. Pihak bank memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian. Pengaturan mengenai kewajiban bank untuk mempertanggung jawabkan dana nasabahnya dapat ditemukan juga dalam tingkatan aturan yang lebih rendah yakni pada Peraturan Bank Indonesia

Nomor 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam pasal 10 aturan tersebut menyebutkan, bahwa kewajiban yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara adalah dengan tanggung jawab penuh atas kendala – kendala atau masalah yang akan timbul dari adanya hal yang dibuat oleh penyelenggara, sehingga konsumen mendapatkan haknya.

Pihak bank akan siap dengan dana kompensasi yang akan diberikan kepada nasabah yang mengalami kendala dalam hal kerugian atas dasar penggunaan internet *banking* tersebut, namun hal ini harus didasari oleh adanya kesepakatan yang sebelumnya sudah dibuat oleh bank dan nasabah. Proses ganti rugi kepada nasabah yang menderita kerugian harus ada pembuktian terlebih dahulu mengenai penyebab hilangnya dana nasabah tersebut. pembuktian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kerugian nasabah disebabkan perilaku melawan hukum pihak lain atau murni karena kesalahan daripada nasabah. Pihak yang harus membuktikan dan menyelidiki adalah bank itu sendiri, ini terkait dengan kemampuan bank yang menguasai teknologi dan membawa data-data transaksi nasabah sehingga bank berkewajiban membuktikan hal tersebut. Ketika bank mendapatkan laporan dari nasabah yang mengalami kehilangan dana, bank harus melakukan pemeriksaan terhadap riwayat transaksi nasabah yang bersangkutan.

Dari uraian diatas, penulis melihat bahwa pada dasarnya pihak bank telah memiliki kesiapan dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna internet *banking* yang dapat dilihat dari layanan-layanan yang dihadirkan. *Pihak bank baik swasta maupun BUMN telah berupaya untuk menghadirkan layanan terbaiknya dengan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi. Sebagai pengguna, nasabah harus juga harus selalu memperhatikan dengan teliti setiap pada setiap transaksi yang dilakukan guna mencegah kejahatan internet banking sehingga dengan adanya tindakan pencegahan nasabah dapat menikmati kemudahan dan nyaman dalam menggunakan fasilitas yang diberikan.*

Sebagai penyedia jasa keuangan, bank memiliki tanggung jawab untuk terus mengevaluasi teknologi dan meningkatkan kualitas produk. Perlindungan hukum yang bersifat dalam represif adalah berupa diterapkannya sanksi yang akan membuat pelanggar mempunyai rasa jera. Adanya cara – cara yang dilakukan dalam pencegahan terjadinya kendala dalam penggunaan internet *banking* yang dapat dilakukan dalam diawasinya sistem dalam eksternal sehingga aman dalam melakukan transaksi hal ini juga merupakan perlindungan preventif (Putra, I. M. A. M., 2020:135). Keberadaan undang-undang dapat menjadi jaminan bahwa sistem yang disediakan oleh bank memiliki kredibilitas tinggi untuk menjaga kerahasiaan setiap data yang dapat diinput oleh nasabah saat bertransaksi. Kemudian perlindungan hukum represif diberikan melalui adanya undang-undang perlindungan konsumen yang menjadi dasar untuk dipenuhinya hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan internet *banking* atau saat terjadi permasalahan dalam layanannya.

## Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan dalam penelitian ini, dapat mengambil kesimpulan bentuk perlindungan hukum oleh bank terhadap keamanan data pribadi nasabah dalam layanan internet *banking* dapat diuraikan dengan perlindungan hukum preventif dan represif. Bentuk perlindungan hukum preventif dilakukan dengan cara pihak bank memberikan sosialisasi melalui platform untuk menginformasikan perihal perlindungan data pribadi nasabah serta keberlakuan dari Undang-Undang ITE serta Undang-Undang Telekomunikasi.

Bentuk perlindungan hukum represif dilakukan melalui adanya Undang-undang perlindungan konsumen yang menjadi dasar untuk dipenuhinya hak-hak konsumen penyelenggaraan internet. Bentuk pertanggungjawaban bank terhadap nasabah apabila terjadi kebocoran data yaitu bank akan memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang timbul jika terbukti bahwa memang benar kebocoran data bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah itu sendiri sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

## Daftar Pustaka

- Atmadja I Dewa Gede, I Nyoman Putu Budiarta, 2018, *Teori-Teori Hukum*, Setara Press, Malang.
- Istanto, F. Sugeng., 1994, *Hukum Internasional*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud., 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta.
- Putra, I. M. A. M., 2020, Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem *Mobile Banking*, *Kertba Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*, Volume 14 Nomor 2, hal 132-138. Dikutip dari: <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/kertawicaksana/article/view/1921/1511>
- Riswandi, Budi Agus., 2003, *Hukum dan Internet Indonesia*, Ull Press, Yogyakarta.
- Sidabalok, Janus., 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji., 2003, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.