

# **JURNAL HUKUM**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG  
MENGALAMI KERUGIAN DALAM PENGGUNAAN *INTERNET*  
*BANKING* YANG DISEBABKAN OLEH INTERVENSI PIHAK LAIN**



**Diajukan oleh :**

**Tofa Hari Setiadi**

**NPM : 120510993**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**2017**

# HALAMAN PENGESAHAN JURNAL HUKUM

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* YANG DISEBABKAN OLEH INTERVENSI PIHAK LAIN



**Diajukan oleh :**

**Tofa Hari Setiadi**

**NPM : 120510993**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 19 Januari 2017**  
**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Anita Christiani".

**Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.**

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FX. Endro Susilo, S.H., LL.M.**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN  
DALAM PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* YANG DISEBABKAN OLEH  
INTERVENSI PIHAK LAIN**

**Tofa Hari Setiadi**

Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Email: tofa.hari@gmail.com

**Abstract**

*Bank is the main wheel of a country's economic. With the presence of bank in a country, it brings a lot of efficiency in economic on that country such as providing an easy way of payment or others transaction. In order to improve bank's services and following the times, bank also providing new feature of service that can make transaction way more easier named internet banking. Internet banking enabling us using any kind of services that provided by bank as long we are connected to the internet. Internet banking really helps and its existence bring a lot of benefit and contribution for a country's economic. Customers as the user of the internet banking service that provided by bank need a certain legal protection for their own security when they using this service. In this paper, writer trying to describe the legal protection for customers as the user of the internet banking service that provided by bank, whether the current law that formed in this field already covered the customers rights or not. Considering it is important for customer to have a legal standing to retrieve their rights when there is a certain loss that caused by the internet banking.*

**Keywords:** *Bank, Internet Banking.*

**1. PENDAHULUAN**

Kehidupan dimasa sekarang ini manusia tidak dapat dipisahkan dengan yang namanya elektronik, kemajuan teknologi di era globalisasi telah menunjukkan dan mengajarkan kita akan hal-hal baru sehingga kita dituntut untuk serba cepat dan praktis. Media Elektronik selalu memudahkan manusia untuk melakukan segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan. Perkembangan elektronik sudah di segala bidang, salah satunya di bidang Infomasi dan Transaksi Elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah memaksa pelaku usaha mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya

ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih

menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.<sup>1</sup>

Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses penyesuaian dimaksud. Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual melainkan juga penyehatan sistem perbankan secara menyeluruh. Upaya penyehatan perbankan nasional menjadi tanggungjawab bersama antara pemerintah, bank-bank itu sendiri dan masyarakat pengguna jasa bank. Adanya tanggungjawab bersama tersebut dapat membantu memelihara tingkat kesehatan perbankan nasional sehingga dapat berperan secara maksimal dalam perekonomian nasional.<sup>2</sup>

Pihak perbankan selaku pelaku usaha menyediakan kemudahan bagi nasabahnya dengan berbagai fasilitas diantaranya adalah *internet banking* yang merupakan salah satu bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi. Nasabah diberi kemudahan untuk pengecekan saldo nasabah, dan melakukan transaksi yang dapat dilakukan tidak harus melalui bank langsung melainkan dapat diakses langsung melalui *gadget* pribadi, ataupun laptop secara *online* kapan saja dan dimana saja nasabah berada.

Adapun mengenai peraturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah dalam penggunaan *internet banking*, yaitu Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen (UUPK) Pasal 1 butir 1 mengenai perlindungan konsumen dan butir 2 mengenai konsumen, serta Pasal 19 UUPK. Undang Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Pasal 1 butir 2 mengenai transaksi elektronik. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 1 butir 3 mengenai *electronic banking*. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 10 disebutkan bahwa penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul karena kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.

Fasilitas *internet banking* tidak hanya kemudahan yang dirasakan oleh nasabah, namun ada kerugian yang timbul seperti yang dialami seorang nasabah bank mandiri yang bernama Wahab Yulfikar. Wahab Yulfikar pada saat itu mencoba untuk mengecek saldo yang ada di rekening dengan menggunakan *internet banking*, namun pada saat *login* alamat situs bank mandiri berubah serta muncul sinkronisasi token. Setelah terbuka, Wahab Yulfikar mendapati bahwa saldo direkeningnya berkurang sebesar Rp 40 juta, yang mana diketahui oleh Wahab Yulfikar saldo direkeningnya berjumlah Rp 80 juta.<sup>3</sup> Kasus serupa juga terjadi pada seorang nasabah bank permata Tjho Winarto yang mana saldo direkeningnya berkurang sebesar Rp 245 juta, adanya transaksi ke 3 bank yang berbeda dengan total transaksi ke 3 bank tersebut sebesar 245 juta. Ada orang lain yang menghubungi bank dan mencoba mengubah *password internet banking* yang mengatasnamakan Tjho Winarto yang kemudian orang tersebut berhasil untuk

<sup>1</sup> CelinaTri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum., 2014, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.5.

<sup>2</sup> Penjelasan umum Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

<sup>3</sup> <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/09/055250726/Nasabah.Bank.Mandiri.Kehilangan.Rp.40.Juta.aki.bat.Sinkronisasi.Token> , diakses tanggal 26 September 2016 pukul 15.12

mengubah *password* Tjho Winarto.<sup>4</sup> Kasus *internet banking* seringkali yang kerugian terjadi nasabah dikarenakan adanya pihak intervensi yang berusaha membobol rekening nasabah untuk meraib uang nasabah. Berdasarkan uraian kasus tersebut maka perlu dikaji mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

## 2. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Hukum Normatif yaitu merupakan penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif yaitu berupa peraturan perundang-undangan.

### 2. Sumber Bahan Hukum

Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data kepustakaan. Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu:

#### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.<sup>5</sup>

1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XA Pasal 28 H ayat (2) mengenai setiap orang berhak untuk memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus dalam memperoleh keadilan dan ayat (4) mengenai setiap orang memiliki hak yang tidak boleh

diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun.

2. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan tentang pengertian nasabah.
  3. Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan konsumen dan mengenai konsumen.
  4. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang pengertian transaksi elektronik.
  5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum mengenai *electronic banking*.
  6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul karena kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.
- #### b. Bahan Hukum Sekunder
- Bahan hukum sekunder merupakan pendapat hukum dan pendapat bukan hukum yang diperoleh dari buku, hasil penelitian, jurnal hukum, internet dan makalah.
- ### 3. Pengumpulan Data
- #### a. Studi Kepustakaan
- Studi kepustakaan dilakukann untuk mempelajari bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang berupa pendapat hukun dan pendapat non hukum dari buku, internet dan lain-lain.

4

<https://m.tempo.co/read/news/2015/01/20/064636099/tab-ungan-raib-bank-permata-dilaporkan-ke-polda> , diakses tanggal 25 April 2016 pukul 13.10

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9, Kencana, Jakarta, hlm. 182.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan secara terstruktur kepada Bapak J. Widijantoro, S.H, M.H, selaku Koordinator Bidang Pengaduan dan Layanan Masyarakat Lembaga Konsumen Yogyakarta.

4. Analisis Bahan Hukum

Tahap menganalisis data merupakan langkah setelah pengumpulan data dilakukan, semua bahan hukum yang ada yang didapat dari hasil penelitian kemudian harus dianalisis guna menjawab permasalahan. Semua data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian, kemudian dikumpulkan, dipisahkan berdasarkan kebutuhan, kemudian dideskripsikan dan yang terakhir adalah dianalisis menggunakan analisis kualitatif berkaitan dengan permasalahan yang diajukan, dan kemudian disimpulkan, sehingga dapat menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

5. Proses Berpikir

Langkah terakhir dalam menarik kesimpulan dilakukan dengan proses berpikir atau prosedur bernalar deduktif. Proses berpikir deduktif berawal dari proposisi umum yang telah diketahui kebenarannya yang berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan yang baru yang bersifat khusus, dalam hal ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain

Indonesia sendiri belum ada peraturan hukum khusus tentang *internet banking* itu sendiri, namun dapat dilihat ada peraturan-peraturan yang secara tidak langsung berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *internet banking* diantaranya:

a. Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang biasa disebut UUPK disini dapat kita lihat dalam Pasal 1 angka 2, 3 dan 5 yakni :

(2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

(3) Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

(5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Bank dalam hal ini merupakan pelaku usaha yang menyediakan suatu jasa, dan nasabah merupakan konsumen yang menggunakan jasa yang

disediakan oleh bank selaku pelaku usaha. Bank menawarkan dan memberikan jasa berupa fasilitas *e-banking* salah satunya yaitu *internet banking*. Jasa yang berupa *internet banking* tersebut diberikan kepada nasabah dengan tujuan memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi, pengecekan saldo, informasi lainnya yang selayaknya seperti ATM ( Anjungan Tunai Mandiri) namun jasa ini tidak dapat untuk menarik uang tunai seperti ATM.

Bank dalam memberikan fasilitas kepada nasabahnya yang berupa *internet banking* tersebut, bukan berarti berjalan dengan aman dan lancar melainkan ada potensi kerugian yang timbul membuat nasabahnya tidak nyaman, oleh karena itu konsumen memiliki hak untuk mendapatkan rasa aman dari jasa yang diberikan oleh bank selanjutnya hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

perlindungan konsumen secara patut;

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab berupa ganti rugi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha selaku bank disini sebenarnya tidak mutlak dalam UUPK ini karena dimungkinkan pelaku bebas dari pertanggungjawaban dengan membuktikan bahwa kerugian tersebut dikarenakan kesalahan konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 ayat (5) diatas dan ditegaskan dalam Pasal 28 yaitu pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

Adapun sanksi yang diberikan untuk pelaku usaha selaku bank yang tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya yang

tercantum dalam Pasal 60 UUPK yakni:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

UUPK ini tidak mengatur apabila nasabah mengalami kerugian yang timbul dikarenakan intervensi dari pihak lain, melihat dengan era yang seperti ini sangat dimungkinkan adanya intervensi dari pihak lain dalam praktek pengguna *internet banking*.

b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Adapun hak dan kewajiban bank yang tercantum dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dapat kita lihat yakni :

- (1) Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya
- (2) Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab

terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

UU ITE ini tidak mengatur mengenai sanksi bagi penyelenggara sistem elektronik selaku bank yang apabila tidak memenuhi kewajibannya, maka konsumen dapat berinisiatif untuk menuntut haknya berdasarkan Pasal 38.

Kerugian tidak hanya dari pihak penyelenggara atau pengguna sistem elektronik saja melainkan dapat timbul dikarenakan orang yang hendak melakukan kejahatan dengan cara apapun untuk memperoleh segala informasi, dalam kaitannya mengenai kerugian yang timbul karena intervensi pihak lain UU ITE ini mengatur dalam Pasal 30 yakni :

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
- (2) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- (3) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

Pertanggungjawaban didalam UU ITE ini hanya sebatas pertanggungjawaban terhadap pihak intervensi, dalam UU ini tidak mengatur mengenai konsekuensi bagi bank ketika bank tidak menjalankan kewajiban pertanggungjawaban sebagaimana mestinya. Nasabah tetap bisa menuntut hak keperdataannya atas kerugian yang timbul karena intervensi pihak lain dengan dasar Pasal 38 UU ITE, namun dalam prakteknya sangat sulit yang mana sulit untuk mengetahui pelaku yang menyebabkan kerugian tersebut bahkan bank juga sangat sulit untuk menemukan pelaku.

c. Peraturan Bank Indonesia mengenai *internet banking*

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. *Internet banking* atau *electronic banking* dalam kaitannya pada PBI No.9/15/PBI/2007 diatur dalam Pasal 22-23 mengenai penyelenggaraan *electronic banking* dan bank harus memberikan edukasi kepada nasabahnya atas *electronic banking* tersebut, rencana penerbitan dan pelaporan rencana produk *electronic banking*, sebagaimana produk *electronic banking* ini yang terdiri dari ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*. Berdasarkan PBI tersebut bahwa tidak mengatur secara rinci mengenai perlindungan terhadap nasabah, hanya saja dalam Pasal 22 PBI tersebut menegaskan mengenai penyelenggaraan

kegiatan *electronic banking* wajib memenuhi ketentuan bank yang berlaku. Dikaitkan dengan uraian Pasal 22 tersebut maka yang menjadi dasar perlindungan nasabah pengguna *internet banking* adalah PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

PBI ini dapat mendukung peraturan-peraturan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa *internet banking*.

#### 4. KESIMPULAN

Pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain terdapat dalam UUPK, UU ITE, dan Peraturan Bank Indonesia. UUPK hanya memberikan pengaturan secara umum tentang kerugian yang timbul karena pihak penyedia jasa tetapi tidak secara khusus memberikan pengaturan apabila kerugian yang dialami nasabah disebabkan oleh pihak ketiga. UU ITE mengatur apabila kerugian yang dialami nasabah disebabkan pihak bank dan pihak ketiga, namun UU ITE tidak mengatur lebih lanjut mengenai sanksi apabila bank tidak melaksanakan kewajibannya. PBI nomor 16/1/PBI/2014 mendukung aturan sebelumnya apabila tanggungjawab pelaku usaha selaku bank dan penyelenggara sistem elektronik tidak dilaksanakan, maka bank akan dikenai sanksi administratif. Pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *internet banking* yang disebabkan oleh intervensi pihak lain tidak memberikan perlindungan terhadap nasabah.

#### 5. REFERENSI

**Buku:**

Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Rajawali Press, Jakarta.

- Budi Agus Riswandi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press.
- CelinaTri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Hermansyah, 2010, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Marulak Pardede, 1992, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9, Kencana, Jakarta.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2014, *Penelitian Hukum Normatif* Ed. 1, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenai Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Th. Anita Christiani, 2010, *Hukum Perbankan Analisis Tentang Independensi Bank Indonesia, Badan Supervisi, Bank Syariah, dan Prinsip Mengenal Nasabah*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Zainal Asikin, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang – Undang:**  
 Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang 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
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
- Internet:**
- <https://m.tempo.co/read/news/2015/01/20/064636099/tabungan-raib-bank-permata-dilaporkan-ke-polda>, diakses tanggal 25 April 2016 pukul 13.10
- <http://www.edukasiana.net/2011/02/pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 25 April 2016 pukul 12.34
- <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/04/09/055250726/Nasabah.Bank.Mandiri.Kehilangan.Rp.40.Juta.akibat.Sinkronisasi.Token> diakses tanggal 26 September 2016 pukul 15.12
- <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1103005038-3-bab2.pdf>, diakses tanggal 28 September 2016 pukul 14.22
- <https://www.it-jurnal.com/pengertian-e-banking/> , diakses tanggal 28 September 2016 pukul 11.