

JURNAL SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP
KEAMANAN DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN
INTERNET BANKING**



Disusun oleh :

RILDAYANTI MEDITA

NPM : 06 05 09301

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

• JURNAL SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP
KEAMANAN DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN
*INTERNET BANKING***



Diajukan oleh :

RILDAYANTI MEDITA

NPM : 06 05 09301
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

Telah disetujui,

Oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 16 Juli 2014

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Widiantoro", is written over a horizontal line.

J. Widiantoro, S.H., MH.

Mengesahkan,

Dekan : Dr.G.Sri Nurhartanto, S.H., LL.M.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dr. G. Sri Nurhartanto", is written over a horizontal line.

- I. Judul tugas akhir : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking.
- II. Nama Mahasiswa : Rildayanti Medita, Nama Pembimbing : J.Widijantoro.
- III. Program Studi : Ilmu Hukum, Fakultas : Hukum, Universitas : Atma Jaya Yogyakarta.
- IV. Abstract : Protection of the law for customers against data on internet service banking, because in practice the internet service banking is one of delivery channels service banking related to the one hand, has given a lot of benefits, but at the other side of the risk that can cause a loss for customers. In connection with that, protection of customers for data on internet service banking is required in order to protect the rights of customers as consumer services sector. The protection customers of internet users banking is related aspects of security technology but needs to be done in the reliability of information technology, related aspects of protection of personal data customers have done a self regulation and government regulation, related aspects of the simmering dispute with the options the media solution that is through the court or through court, and are involved in things going on losses to customers of internet users banking. The protection of the law of personal data customers of internet users banking needs the involvement of many parties, including customers, banks, government, Bank Indonesia, and related parties. **Keyword:** Legal protection, Privacy Data, Internet Banking, Bank, Customer.

V. Pendahuluan :

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu perkembangan yang sangat pesat saat ini yaitu perkembangan di bidang teknologi informasi, yang diterapkan didalam dunia perbankan antara lain *internet banking*. *Internet Banking* kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya perbankan nasional yang menggunakan layanan *internet banking*, internet atau yang disebut pula dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat diartikan sebagai ruang entitas elektronik (*netters*) berinteraksi.¹ Dengan kata lain pelaku dunia digital yang ada di berbagai sudut belahan dunia membutuhkan apa yang disebut dengan ruang elektronik untuk aktifitasnya.

Menurut Pasal 40 ayat 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.²

Internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. *Internet banking* juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja

¹ Yusran Inaini, *Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2009, hlm.3

² Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, dengan *internet banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti *internet banking*, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah.

Penyalahgunaan *privacy data* atau data pribadi seseorang di internet sebagian besar lebih mengarah ke hal-hal yang bersifat komersial, tetapi tidak menutup kemungkinan pula penyalahgunaan data pribadi seseorang di tujukan untuk hal-hal lainnya yang merugikan.

Hal lain yang berhubungan dengan persoalan *privacy* dari para pengguna internet yaitu adanya program *cookies*. Program ini dapat menelusuri kegiatan pengguna internet, seperti alamat *website* apa saja yang dikunjungi, berapa lama seseorang melakukan *browsing* di *website* tersebut, dan berbagai data kegiatan lainnya. Program *cookies* ini dapat memungkinkan terjadinya pengambilan berbagai data pribadi dari para pengguna internet biasanya ditujukan terhadap keterangan pribadi seseorang yang tersimpan pada formulir data pribadi yang tersimpan secara *computerized*, yang apabila diketahui oleh orang lain maka dapat merugikan korban secara materil maupun immaterial, seperti nomor kartu kredit, nomor PIN ATM, cacat atau penyakit tersembunyi dan sebagainya. Data

yang ada tersebut diberikan kepada pihak lain, yang kemudian pihak tersebut dapat menggunakannya untuk berbagai kepentingan pihak yang dapat merugikan pengguna internet. Contoh kasus yang terjadi adalah pembobolan dana simpanan nasabah bank mandiri yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab yang berasal dari beberapa negara termasuk malaysia dan kanada. Dan adanya situs palsu Klik BCA. Permasalahan mengenai *privacy* merupakan hak bagi setiap orang dalam arti seseorang tidak boleh dengan leluasa masuk ke dalam wilayah *privacy* orang lain.³

Perlindungan hukum data pribadi nasabah dalam layanan *internet banking* menjadi suatu permasalahan yang perlu diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalamnya, terutama bagi pihak nasabah. Hal ini bertujuan agar kepentingan nasabah atas data pribadi yang mereka miliki dalam penyelenggaraan *internet banking* menjadi terlindungi. Keberadaan pengaturan dengan pendekatan *self regulation* tidak menjadi suatu instrumen yang benar-benar dapat memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi nasabah. Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pun menjadi hal yang perlu diketahui terlebih terkait dengan kerahasiaan bank.

Ketidaktahuan atas bentuk perlindungan yang diberikan terhadap pelanggaran yang terjadi khususnya dalam konteks perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah, menjadikan hal tersebut lemah penegakannya.

³Asril Sitompul, 2001, *Hukum Internet (Pengenalan Mengenai Masalah Hukum Di Cyberspace)*, Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti, hlm.26

Dan banyaknya bank yang tidak menjalankan usahanya secara sehat harus dapat ditindak tegas oleh pemerintah dan kepentingan masyarakat sebagai nasabah tidak dirugikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis akan membahas lebih dalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking”.

B. Rumusan Masalah : “ Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah dalam layanan *internet banking*? Dan Upaya hukum apa saja yang harus dilakukan oleh nasabah jika data pribadi nasabah dalam layanan *internet banking* tidak terlindungi?”.

VI. Isi Makalah :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP KEAMANAN DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN INTERNET BANKING

Perlindungan Hukum bagi nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah pengguna layanan *internet banking* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi seperti dalam Pasal 4 huruf a menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dan Pasal 4 huruf d menyebutkan “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Aturan ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan

jasa internet banking yang diberikan oleh bank. Sebagai timbal baliknya, kewajiban bank untuk mendengarkan pendapat atau keluhan konsumennya.

Data pribadi atau *privacy data* nasabah dalam *internet banking* merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank. *Privacy* dalam *internet banking* merupakan permasalahan yang harus dijaga kerahasiaannya oleh bank, melihat pada ketentuan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat pembahasan secara singkat perlindungan mengenai data pribadi. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan terdapat pula pembahasan secara singkat mengenai perlindungan data pribadi khususnya mengenai rahasia bank yaitu Pasal 40 ayat (1) dan (2). Definisi mengenai rahasia bank sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menjelaskan mengenai “rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya”.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah merupakan salah satu peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan menimbang bahwa transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap

hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank, serta dalam rangka memberikan perlindungan terhadap penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan-peraturan yang ada tersebut erat kaitannya dengan permasalahan mengenai data pribadi nasabah yang apabila dilihat termasuk rahasia bank.

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dapat dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan hukum *preventif* atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan *internet banking* itu sendiri.

Menurut kebijakan kerahasiaan nasabah yang ada pada layanan *internet banking* milik Bank Mandiri dikemukakan bahwa aplikasi *internet banking* Bank Mandiri dijamin menggunakan sistem keamanan standard internasional dengan enkripsi SSL 2048 bit (*Secure Socket Layer 2048 bit Encryption*), yang akan mengacak data transaksi dan melindungi komunikasi antara komputer nasabah dengan server Bank Mandiri. Untuk itu menambahkan keamanan digunakan metode *Auto Logoff (session time out)* jika nasabah lupa *log-out*, setelah 10 menit tanpa aktivitas nasabah, akses akan tidak aktif lagi. Selain itu, Bank Mandiri akan menjaga kerahasiaan data pengguna *internet banking* Bank Mandiri, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini Bank Mandiri akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data

nasabah). Bank Mandiri tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga. Bank Mandiri juga secara otomatis mengumpulkan informasi data pengunjung layanan *internet banking* tersebut.

Untuk dapat mengakses *internet banking*, nasabah harus memasukan terlebih dahulu User ID dan PIN *internet banking* untuk setiap transaksi yang paling bersifat finansial. Mengingat banyaknya variasi internet browser yang ada, dan *internet banking* harus mengikuti keamanan masing-masing *browser*, saat ini Bank Mandiri diakses dengan menggunakan *Operating System Windows 98, Windows 2000* atau *Windows NT* dan *Browser Netscape Navigator 4.5* atau *Microsoft Internet Explorer 5.00*. Dari sini dapat dianalisa bahwa upaya melindungi data pribadi nasabah terdiri dari perlindungan data atas yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya.

Perlindungan hukum bagi nasabah atas data pribadi yang mereka miliki suatu hal yang perlu diketahui terutama bagi pihak nasabah sendiri. Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas kegiatan perbankan di indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum, agar setiap bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya *internet banking*, dapat meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut. Peraturan tersebut digunakan karena di Indonesia sampai saat ini belum memiliki peraturan yang secara khusus

mengatur mengenai *internet banking*, disisi lain *internet banking* dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi informasi yang dalam pemanfaatannya teknologi informasi tersebut memerlukan suatu pengaturan atas risiko-risiko yang terjadi, maka dibuatlah manajemen risiko yang diatur oleh Bank Indonesia.

Dan ketentuan lain mengenai perlindungan terhadap nasabah di sektor jasa keuangan menurut Pasal 25 dan Pasal 31 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu Pasal 25 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi konsumennya kepada pihak ketiga. Pasal 31 ayat (2) menyebutkan bahwa Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 31 ayat (3) menyebutkan bahwa Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki persyaratan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari

seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal-pasal tersebut memberikan perlindungan bagi pihak nasabah apabila adanya suatu tindakan pembongkaran atas penyalahgunaan data pribadi nasabah yang berkaitan dengan rahasia bank.

UPAYA HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH NASABAH JIKA DATA PRIBADI NASABAH DALAM LAYANAN INTERNET BANKING TIDAK TERLINDUNGI

Upaya awal yang harus dilakukan oleh pihak nasabah terhadap pihak bank yaitu dapat mengajukan sebuah pengaduan yang sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam permasalahan layanan *internet banking*, pihak nasabah telah melakukan pengaduan kepada pihak bank atas suatu kerugian yang terjadi tanpa ada kesalahan dari pihak nasabah.

Adapun mekanisme pengaduan nasabah diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang diberikan oleh pihak Bank Indonesia yaitu :⁴ 1) Cara menyampaikan pengaduan ke bank: a) Secara lisan : melalui telepon, termasuk *call center* (pelayanan 24 jam) yang

⁴ Bank Indonesia, Mekanisme Pengaduan Nasabah, www.bi.go.id, diakses pada tanggal 03-06-2014

disediakan oleh bank, atau datang ke cabang bank terdekat. b) Secara tertulis : menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank dengan cara diantar langsung, dikirim melalui *facsimile*, atau melalui pos ke bank, atau melalui *e-mail* atau *website* bank. Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti: bukti setoran atau penarikan, bukti transfer, rekening koran, dan atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakuukan dan atau pengaduan yang akan disampaikan. c) Perwakilan Nasabah, menyerahkan : fotokopi bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah, surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuuk dan atas nama nasabah. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut. 2) Penerimaan Pengaduan oleh Bank, yaitu : bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Adapaun proses pelaksanaan mediasi perbankan juga diatur didalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan yaitu : 1) Proses mediasi

dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat: Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, dan Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. 2) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. 3) Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). 4) Jangka waktu proses mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. 5) Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Dan pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 40 ayat (1), ayat (2), ayat (3) yaitu: Pasal 40 ayat (1) menyebutkan bahwa Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 40 ayat (2) menyebutkan bahwa Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan

pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 40 ayat (3) menyebutkan bahwa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisiner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.

Adanya beberapa pilihan media penyelesaian sengketa dalam produk layanan *internet banking* merupakan salah satu perwujudan untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

VII. Kesimpulan : Setelah melakukan analisis, maka dapat diambil kesimpulan yaitu, Pertama, dari segi pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* pada dilakukan mulai tahap-tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna *internet banking* yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk *internet banking* belum sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dari segi keamanan juga

perlu untuk ditingkatkan terutama mulai dari sistem peralatannya dalam pengoperasian website, PIN, User ID, dan pencegahan terhadap virus. Sehingga diperlukan pengawasan yang lebih baik dalam hal tersebut. Kedua, dalam upaya hukum yang dilakukan, nasabah dapat melewati langkah-langkah yang ditempuh yaitu: nasabah dapat melakukan langkah pertama adalah melakukan pengaduan ke pihak bank dalam pelayanan pengaduan nasabah yang diatur pada PBI No.7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan dapat juga mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan yang diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan menggunakan upaya mediasi. Dalam hal ini upaya mediasi telah disediakan oleh pihak perbankan, yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 jo PBI NO.10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Kedua, Jakarta : Kencana.
- Inaini, Yusran, 2009, *Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sitompul, Asril, 2001, *Hukum Internet (Pengenalan Mengenai Masalah Hukum Di Cyberspace)*, Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, Budi, 2001, *Makalah dengan judul Aspek Teknologi Dan Keamanan Dalam Internet Banking*, PT Indosics.

Riswandi, Budi Agus, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit UII Press.

Perundang-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI 2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Internet :

http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=136&Itemid=136

Bank Indonesia, Mekanisme Pengaduan Nasabah, www.bi.go.id. Diakses 06 Juni 2014

<http://www.bankmandiri.co.id>. Diakses 09 Mei 2014