

PERTANGGUNGJAWABAN BANK ATAS KERUGIAN NASABAH YANG MENGGUNAKAN ELECTRONIC BANKING

Kadek Doni Wiguna, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-Mail: doniwiguna46@gmail.com

Nyoman Satyayudha Dananjaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-mail: satyayudhad@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan e-banking dalam transaksi perbankan dan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menderita kerugian dalam penggunaan electronic banking. Penulisan jurnal ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Hasil studi menunjukkan bahwa Perlindungan terhadap nasabah yang menggunakan e-banking dalam transaksi perbankan dapat menggunakan sarana hukum yakni Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Pihak Bank bertanggung jawab terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat penggunaan elektronik banking sesuai dengan Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/2014 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Bank wajib mengganti rugi dana nasabah yang hilang akibat penggunaan electronic banking jika terbukti bahwa dana nasabah tersebut memang benar hilang bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah itu sendiri.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Bank, Nasabah, Electronic Banking

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the legal protection of customers who use e-banking in banking transactions and the bank's responsibilities towards customers who suffer losses in the use of electronic banking. The writing of this journal uses a normative method with a conceptual and statutory approach. The results of the study show that protection for customers who use e-banking in banking transactions can use legal means, namely Law Number 7 of 1992 which was amended to Act Number 10 of 1998 concerning Banking, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 which was amended into Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions, Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications. The Bank is responsible for customers who experience losses due to the use of electronic banking in accordance with the Civil Code, Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Bank Indonesia Regulation (PBI) Number 16/1/2014 concerning Consumer Protection, Regulations Financial Services Authority (PJOK) Number 1 / PJOK.07 / 2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The bank is obliged to compensate for the loss of customer funds lost due to the use of electronic banking if it is proven that the customer's funds are truly lost, not due to the customer's fault or negligence.

Keywords: Accountability, Bank, Customer, Electronic Banking

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan dua hal yang berjalan lurus dan seirama. Keduanya membawa manusia ke dalam arus modernisasi yang sarat akan inovasi-inovasi digital. Banyak hal yang sudah didigitalisasi oleh karena modernisasi yang menuntut semua semakin mudah dan cepat. Dengan adanya teknologi yang membantu kehidupan manusia, maka manusia dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitasnya dalam bekerja. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat pada bidang pertahanan dan keamanan, kesehatan, transaksi bisnis, komersil, komunikasi, perbankan, bahkan dalam hal pemerintahan.¹ Tren penggunaan teknologi telah melahirkan inovasi-inovasi yang sangat mempermudah manusia di berbagai sektor kehidupan.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks, pekerjaan yang semakin banyak, rutinitas yang semakin beragam, dan berbagai hal lainnya yang menuntut setiap individu untuk melakukan *multytasking* demi mengefesiesikan waktunya yang terasa semakin terbatas.² Peran teknologi sangatlah penting dalam hal ini sebagai penunjang keterbatasan manusia untuk menghadapi tantangan hidup era globalisasi. Tak dapat dipungkiri, teknologi mampu mengesampingkan jarak dan ruang yang menjadi penghambat manusia dalam melaksanakan sesuatu dengan cepat. Teknologi mampu membuat individu-individu bisa saling terhubung kapanpun dan dimanapun. Hal ini tentunya mendatangkan keuntungan yang besar di berbagai sektor, tak terkecuali dalam dunia perbankan.

Perbankan secara sederhana diartikan sebagai jenis perusahaan yang menyediakan layanan jasa dalam hal keuangan diantaranya adalah pelayanan penitipan dan peminjaman uang.³ Teknologi sangat berperan besar dalam dunia perbankan, kemajuan perbankan saat ini tidak terlepas dari peran teknologi itu sendiri.⁴ Semakin maju dan beragam fasilitas yang ditawarkan perbankan untuk melayani nasabah maka akan berbanding lurus dengan penggunaan teknologi yang digunakan. Penggunaan teknologi di dunia perbankan bukanya tanpa alasan dan sekedar mengikuti tren perkembangan zaman, tetapi pada prinsipnya teknologi di dunia perbankan memiliki manfaat yang besar terutama untuk mempermudah oprasional di dalam (*intern*) perusahaan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah nasabah bank itu sendiri.

Penggunaan teknologi di bidang perbankan yang mulai marak digunakan menjadikan hal tersebut (teknologi) sebagai suatu standar baru untuk bersaing dalam dunia perbankan modern dewasa ini. Teknologi dimanfaatkan sebagai modal dasar perangsang inovasi baru yang nantinya akan bermanfaat dalam peningkatan

¹ Sari, Febilita Wulan. "Perlindungan Hukum atas Data Pribadi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992." *Ilmu Hukum* 7 (2015): 1-11.

² Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 20, no. 1 (2017): 133-144.

³ Suryaputra, Filipus AG, Bandi Bandi, and Doddy Setiawan. "Perkembangan Penelitian Kinerja Perbankan di Indonesia." *Jurnal Akuntansi dan bisnis* 17, no. 2 (2017): 88-99

⁴ Prasetya, Ronny. *Pembobolan ATM: tinjauan hukum perlindungan nasabah korban kejahatan perbankan* (Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher, 2010), 27.

pelayanan perbankan kepada nasabahnya. Contoh simpelnya adalah ATM dan *mobile banking* yang menggunakan *smartphone* dan internet sebagai sarana transaksi, kedua layanan tersebut merubakan bentuk *elektronik banking* di era perbankan modern.

Bentuk pelayanan tersebut adalah wajah baru dalam bertransaksi yang ditawarkan pihak bank kepada para nasabahnya. Berbagai rupa pilihan bertransaksi tersebut meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank dan kemudian menjadi indikasi bahwa pelayanan perbankan sudah mulai bergeser dari yang dulunya manual ke pelayanan digital.⁵ Dari sisi efisiensi, penggunaan teknologi dapat memberi kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi. Namun disisi lain, masih banyak permasalahan hukum yang berkaitan dengan kerugian nasabah akibat transaksi elektronik di bidang perbankan.

Manfaat dan kekurangan teknologi perbankan tersebut tak ayal membuat keberadaannya seperti layaknya pisau bermata dua. di satu sisi teknologi memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan dan peradaban manusia terkhusus dalam hal pelayanan publik dan internal, namun di sisi lain teknologi dijadikan alat untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang bersifat melawan hukum dan tentunya merugikan orang lain, masyarakat, dan negara.⁶

Layanan *elektronik banking* ini terlahir oleh karena kebutuhan manusia yang memerlukan kemudahan dan kelancaran dalam mengakses pelayanan tanpa harus dibatasi oleh ruang dan waktu. Kemampuan transmisi data dengan jumlah yang besar dan cepat serta jumlah pengguna yang semakin banyak menjadikan *elektronik banking* menjadi *delivery channel* baru di dunia perbankan.⁷ Namun demikian, inovasi baru tidak selalu memberikan dampak positif, perkembangan teknologi dalam dunia perbankan juga dapat menimbulkan efek negatif. Bertambahnya tata cara transmisi data, maka bertambah pula cara orang-orang untuk mencuri data tersebut. Pencurian data semacam ini tentu akan membawa kerugian bagi nasabah dan/atau bank itu sendiri.⁸

Beberapa tahun terakhir, banyak nasabah yang dirugikan oleh tindakan-tindakan orang tidak bertanggung jawab. Orang-orang seringkali memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengambil keuntungan dengan memanfaatkan teknologi itu sendiri sebagai senjatanya (*cybercrime*). Wajah klasik *cybercrime* berupa penggunaan komputer orang lain tanpa izin (*joycomputing*), pengambil alihan perangkat/sistem/jaringan (*hacking*), malware yang menyusup ke komputer (*the trojan horse*), kebocoran data (*data leakage*), pengubahan data (*data diddling*), dan perusakan data komputer (*data destruction*).⁹ Jenis kejahatan tersebut kemudian berkembang dan dikenal secara umum dengan "*skimming*", "*cracking*", "*carding*", dan "*malware*".¹⁰

⁵ Tianotak, Nazarudin. "Urgensi cyberlaw di Indonesia dalam rangka penanganan cybercrime disektor perbankan." *Jurnal Sasi* 17, no. 4 (2011): 20-27

⁶ Chazawi, Adami, and Ardi Ferdian. *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik*, Cet. Pertama. (Malang, Media Nusa Creative, 2015), 2.

⁷ Widyarini, Lydia Arie. "Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking Di kalangan Pengguna Internet Di Surabaya." *Widya Journal of Management and Accounting* 5, no. 1 (2005): 101-123

⁸ Suwiknyo, Faysal Banua. "Tindak Kejahatan Siber Di Sektor Jasa Keuangan Dan Perbankan." *Lex Privatum* 9, no. 4 (2021): 183-192

⁹ Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, no. 9 (2013): 32-55.

¹⁰ Faridi, Muhammad Khairul. "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan." *Cyber Security dan Forensik Digital* 1, no. 2 (2018): 57-61.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat sejalan dengan berkembangnya pelayanan jasa-jasa perbankan melalui internet. Pelayanan melalui internet tidak saja menimbulkan persoalan bagi nasabah, tetapi bank sebagai penyedia jasa dan industri perbankan secara keseluruhan pun memiliki resiko mengalami masalah. Namun yang harus menjadi perhatian adalah di Indonesia masih belum adanya pengaturan secara khusus mengenai *electronic banking itu sendiri*. Mungkin beberapa peraturan sudah menyinggung mengenai hal ini, namun ketentuan-ketentuan tersebut masih berserakan di banyak peraturan perundang-undangan yang berbeda. Hal ini menyebabkan masih kurangnya kepastian hukum diantara para pihak jika terjadi sengketa. Oleh karena hal tersebut, dalam pengembangan *electronic banking* ke depan masalah mengenai keamanan transaksi dan perlindungan nasabah harus menjadi perhatian khusus.¹¹

Sepanjang Januari 2017 sampai dengan awal Desember 2020, tercatat sudah terjadi 12.538 aduan *cybercrime* melalui portal Patrolisiber dan hanya 6.694 kasus yang bisa diselesaikan dengan total kerugian Rp. 1,17 triliun. Terhitung ada 5.477 kasus penipuan online, 802 akses ilegal, 317 pencurian data, 244 peretasan sistem elektronik, 331 manipulasi data, dan beberapa kasus di sektor lainnya.¹² Salah satunya adalah kasus pencurian informasi kartu debit menggunakan teknik *skimming* yang terjadi pada awal tahun 2018 yang lalu. Kejadian ini menyasar 64 bank diseluruh dunia dan 13 diantaranya merupakan bank pemerintah dan swasta indonesia. Kejadian tersebut mengakibatkan bank merugi hingga 18 Miliar karena harus mengembalikan uang milik nasabah yang dicuri.¹³

Berdasarkan kasus di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian dan mengangkatnya sebagai sebuah penelitian jurnal dengan judul "pertanggungjawaban bank terhadap kerugian nasabah pengguna *electronic banking*". Penelitian terdahulu yang saya gunakan sebagai acuan adalah penelitian yang ditulis oleh Mahesa Jati Kusuma dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan". Penelitiann tersebut membahas mengenai kejahatan siber dan bentuk perlindungan hukum korban dari kaca mata pidana.¹⁴ Sedangkan tulisan ini akan secara lebih mengkhusus membahas perlindungan korban pengguna *e-banking* dalam bertransaksi di sektor perbankan dalam perspektif perdata dan pertanggungjawaban bank atas kerugian nasabah yang menggunakan *electronic banking*.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *e-banking* dalam transaksi perbankan?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menderita kerugian dalam penggunaan *electronic banking*?

¹¹ Atorf, Nasser, Agus Sugiarto, Irenal Fiscallutfi, and Mirza Yuniar Isnaeni. "Internet Banking di Indonesia." *Journal of Technology Management* 1 (2002): 113-679.

¹² Diakse melalui <https://patrolisiber.id/statistic>, pada Minggu, 6 Desember 2020, Pukul 00.45 AM.

¹³ Faridi, Muhammad Khairul, *Loc. Cit.*

¹⁴ Kusuma, Mahesa Jati, *Op. Cit.*

1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *e-banking* dalam transaksi perbankan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang tanggung jawab bank terhadap nasabah yang menderita kerugian dalam penggunaan *electronic banking*.

2. Metode Penulisan

Jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan Undang-Undang dan Konseptual. Jurnal ini berpatokan pada bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang ada dan masih berlaku. Adapun bahan hukum primer diperoleh dari literatur penunjang berupa buku-buku, jurnal, ataupun tulisan-tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan teknik studi kepustakaan, yakni dengan cara penelusuran dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan dengan tujuan menemukan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskripsi dan teknik argumentasi. Penulis terlebih dahulu menjabarkan masalah-masalah yang ada, selanjutnya diuraikan dengan teori-teori hukum, kemudian dihubungkan dengan peraturan hukum terkait.¹⁵ Penulis akan memaparkan terlebih dahulu mengenai perlindungan nasabah dalam transaksi perbankan dan kemudian dilanjutkan dengan pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang menderita kerugian akibat menggunakan *electronic banking*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Menggunakan *E-banking* Dalam Transaksi Perbankan

Kerugian nasabah akibat penggunaan *e-banking* pada dasarnya diakibatkan karena pelanggaran privasi oleh orang lain dengan cara penyalahgunaan data pribadi melalui pencurian, perusakan, ataupun penggandaan data. Zaman sekarang, ketika dunia perbankan sudah modern, tindakan semacam ini paling sering dilakukan dalam bentuk *skimming*, *hacking*, atau *carding*. Pencurian data pribadi semacam ini biasanya akan mengambil data-data yang berkaitan dengan *personality* korban yang nantinya akan dimanfaatkan untuk melakukan tindakan-tindakan yang bisa merugikan nasabah.

Sesudah perubahan UUD NRI 1945, hak privasi berupa perlindungan data pribadi warga negara diakui sebagai hak konstitusional. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan diselipkannya bab dan pasal-pasal khusus tentang hak asasi manusia yakni Bab XA Pasal 28 A sampai J. Perlindungan data pribadi diatur pada Pasal 28G ayat (1) UUD NRI 1945 yang berbunyi: "*Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.*" .

Selain dilindungi secara konstitusional, perlindungan data pribadi di Indonesia

¹⁵ Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum edisi revisi* (Jakarta, Prenada Media Group, 2005), 133.

dibuktikan dengan keterlibatan negara dalam perjanjian-perjanjian internasional. Salah satunya adalah "ICCPR" (*International Covenant on Civil and Political Rights*) atau Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil dan Politik. Indonesia kemudian meratifikasinya ke dalam UU No. 12 Tahun 2005 Tentang Pengesahan ICCPR. Dalam UU tersebut, negara berkewajiban melindungi privasi dan data pribadi warganya.¹⁶

Indonesia sebenarnya mempunyai peraturan-peraturan hukum positif yang mengatur mengenai materi muatan dan memiliki keterkaitan atau hubungan dengan perlindungan nasabah dalam bertransaksi online. Sejumlah peraturan hukum tersebut adalah sebagai berikut:

a. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Menurut Pasal 1 angka 1 UU Perbankan; "*Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.*" Dalam proses pemberian pelayanan kepada para nasabahnya, pihak bank biasanya menggunakan cara konvensional ataupun memberikan pelayanan *electronic transaction (e-banking)* baik menggunakan ATM, *smartphone (mobile banking)* ataupun menggunakan jaringan internet (*Internet banking*). Berpariasinya bentuk pelayanan bank kepada para nasabahnya mengakibatkan bentuk pelanggaran di bidang perbankan juga semakin bertambah.

Guna meniasati hal tersebut dan untuk mencegah serta melindungi nasabah dari kemungkinan kerugian akibat pelayanan *electronic banking* yang diberikan oleh pihak bank, maka bisa digunakan Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan yang dimana berbunyi: "*Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.*" Ketentuan pasal ini ada karena pada prinsipnya dasar dari penyimpanan dana-dana masyarakat di bank adalah kepercayaan. Kepercayaan yang dimaksudkan di sini adalah kepercayaan masyarakat (nasabah) kepada pihak bank.

Berdasarkan isi pasal tersebut, peran aktif bank dalam memberikan informasi kepada nasabah terkait timbulnya resiko kemungkinan kerugian dalam bertransaksi sangatlah penting. pelaksanaan ketentuan ini dianggap penting untuk menjaga kewaspadaan nasabah pengguna layanan bank. Bank harus bertindak proaktif dan mengutamakan keamanan data dan uang nasabah dengan melindunginya memakai metode preventif (pencegahan). Jika nasabah tau bahwa transaksi elektronik terdapat banyak resiko, maka nasabah pasti akan berhati-hati dan kemungkinan kasus kerugian nasabah akibat *e-banking* akan berkurang.

Selanjutnya Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan menyatakan "*Bank Wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44, dan Pasal 44A.*"

Data nasabah mencakup segala informasi mengenai nasabah baik itu data pribadi maupun data-data perbankan nasabah adalah informasi rahasia yang hanya diketahui nasabah dan bank sehingga wajib dirahasiakan oleh pihak bank. Data-data tersebut dapat berupa PIN atau *Personal Identification Number*, nomor kartu kredit, riwayat transaksi keuangan dan lain sebagainya. Bank dilarang memberikan atau membocorkan informasi-informasi tersebut kepada pihak lain jika hal itu tidak

¹⁶ Djafar, Wahyudi. "Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Lanskap, Urgensi dan Kebutuhan Pembaruan." *Kuliah Umum Tantangan Hukum dalam Era Analisis Big Data*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada 5 (2019): 1-14.

diperjanjikan sebelumnya. Jika terjadi pelanggaran terhadap kerahasiaan data-data nasabah oleh pihak bank, maka nasabah bisa menuntut secara pidana.¹⁷

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Definisi Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen (UU PK) 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."* Definisi dari konsumen di atas menempatkan nasabah bank sebagai konsumen karena nasabah adalah orang yang memakai atau mengkonsumsi barang dan jasa dari bank.

Sebagai konsumen yang memanfaatkan pelayanan bank, nasabah mempunyai beberapa hak sebagaimana yang tertuang dalam ketentuan Pasal 4 UU PK. Dari beberapa hak-hak konsumen yang terdapat dalam UU PK, Hak-hak yang relevan dengan persoalan ini adalah hak-hak yang menyangkut mengenai rasa aman dan nyaman nasabah dalam penggunaan produk dari pihak bank baik itu berupa barang ataupun jasa. Kemudian yang tak kalah pentingnya adalah hak konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah untuk mendapat ganti rugi atas derita kerugian yang dirasakan konsumen.

Pasal 4 huruf a UU PK menyatakan; *"hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa."* Ketentuan pasal di atas memiliki konsekuensi yakni pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa (bank) memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan rasa nyaman, aman, dan menjamin keselamatan konsumen (nasabah) dalam menggunakan/mengkonsumsi produk bank yakni jasa. Oleh karena hal tersebut, bank yang menanggung tanggung jawab sebagai pelaku usaha harusnya selalu berhati-hati dan menggunakan sistem keamanan yang memadai untuk mendukung segala bentuk transaksi elektronik yang terjadi di era perbankan moderen seperti sekarang ini. Inti dari pasal ini adalah mencegah, suatu perlindungan preventif dari kemungkinan kerugian nasabah akibat transaksi elektronik (*e-banking*).

UUPK juga mengatur hak konsumen dalam hal masalah memperoleh ganti kerugian. Konsumen dalam hal ini adalah nasabah memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi, hal tersebut diatur pada ketentuan Pasal 4 huruf h UU PK. Adapun pasal tersebut berbunyi; *"hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."* Merujuk dari ketentuan pasal tersebut, maka nasabah memiliki hak diberikan kompensasi atau ganti kerugian oleh pihak bank apabila bank melakukan wanprestasi

UU PK juga melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian akibat mengkonsumsi atau memanfaatkan barang ataupun jasa dari pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak bank. Hal ini tergambar pada Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyebutkan *"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."* Dalam pasal tersebut, dapat dilihat bahwa pihak bank memiliki tanggung jawab terhadap dana nasabah yang menggunakan jasanya.

UU PK juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang memperjual belikan jasa dalam hal pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang telah diperjanjikan

¹⁷ Ekawati, Dian. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan." *UNES Law Review* 1, no. 2 (2018): 157-171.

sebelumnya oleh pelaku usaha dengan konsumen. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 26 UU PK yang menyatakan; "*Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan*". Pasal ini menjadi masuk akal karena kecenderungan bank yang selalu mempromosikan pelayanannya tak terkecuali layanan e-banking dengan menyebutkan bahwa kelebihan layanan jasa ini adalah keamanan. Namun pada kenyataannya, tidak ada pelayanan jasa bank yang benar-benar aman, bahkan masih banyak ditemukan kasus-kasus pembobolan bank yang dilakukan dengan berbagai cara sehingga merugikan nasabah. Ini mengisyaratkan bahwa kewajiban bank dalam melindungi dana nasabahnya masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini menunjukkan belum adanya kepastian hukum dalam pasal di atas, itu ditunjukkan dengan belum ditegakkannya aturan ini karena belum ada tindakan tegas seperti pemberian sanksi oleh karena pelanggaran dan/atau belum terpenuhinya aturan hukum.¹⁸

c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang informasi dan transaksi elektronik (ITE) adalah sebuah peraturan yang dibuat sebagai jawaban dari majunya teknologi informasi. Undang-Undang ini mengatur berbagai macam tindakan dan aktivitas manusia yang menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu muatan yang diatur adalah tentang transaksi elektronik. Hal ini dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pemanfaat teknologi informasi dan komunikasi.¹⁹

UU ITE pada dasarnya tidak mengatur secara spesifik tentang *e-banking* pada era modern ini, walaupun begitu UU ITE memiliki pasal-pasal yang di dalamnya terdapat aturan mengenai transaksi menggunakan internet sebagai medianya. Pasal-pasal tersebut adalah Pasal 15 dan Pasal 16 UU ITE yang mengatur mengenai pelaksanaan sistem elektronik.

Pasal 15 ayat (1) UU ITE menyebutkan, "*Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya*". "*Andal*" artinya sistem elektronik tersebut memiliki kapasitas yang memadai dan mampu mengimbangi kebutuhan penggunaannya. "*Aman*" artinya sistem elektronik tidak merugikan pengguna ketika digunakan. "*Beroperasi sebagaimana mestinya*" artinya sistem elektronik bekerja dan berfungsi seperti yang diharapkan atau selayaknya.

Pasal 15 ayat (2) UUIE menyebutkan, "*penyelenggaraan sistem elektroniknya bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya*". "*Bertanggung jawab*" artinya pengelola atau pelaksana sistem elektronik itu sendiri harus menjaga/merawat/mengurus/memelihara dan menjalankan sistem elektronik agar sesuai dengan yang diharapkan. Akan tetapi, ketentuan dalam Pasal 5 ayat (2) tersebut tidak bisa diberlakukan apabila terdapat keadaan memaksa yang menyebabkan sistem bekerja tidak sebagaimana mestinya. Selain itu, pasal ini tidak dapat berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa ada kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pengguna sistem elektronik itu sendiri. Dengan kata lain, jika nasabah melakukan sebuah kekeliruan atau kealpaan yang menyebabkan kerugian kepada dirinya sendiri, maka pasal ini tidak dapat berlaku.

¹⁸ Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3, no. 1 (2015): 149-160.

Pasal 16 ayat (1) UU ITE mengatur mengenai; *“sepanjang tidak ditentukan lain oleh Undang-Undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut, yaitu (a). Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan. (b). Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. (c). Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; (d). Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan (e). Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan keberanggungjawaban prosedur atau petunjuk.”*

Selain hal-hal di atas, UU ITE juga mengatur mengenai perlindungan data pribadi yang dalam hal ini bisa dihubungkan dengan hak pribadi nasabah berupa privasi. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 26 UU ITE yakni *“kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.”* Ketentuan ini sangat berguna untuk memberikan perlindungan kepada data-data nasabah karena semua data nasabah dipegang oleh bank. Tanpa adanya ketentuan ini, pihak bank bisa saja memberikan data-data tersebut kepada pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab dan kemudian mempergunakannya untuk melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan nasabah. Jadi dengan adanya ketentuan ini, data pribadi nasabah hanya bisa digunakan atas persetujuan pemilik data yang bersangkutan.

Selain itu UU ITE juga menyediakan fungsi represif seperti yang diatur dalam Pasal 30 ayat 2 UU ITE yaitu *“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.”* Jika melanggar ketentuan Pasal 30 ayat 2 UU ITE maka akan dikenakan sanksi seperti yang terdapat dalam Pasal 46 ayat 2 UU ITE, yakni; *“Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidanakan dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah)”*.

d. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Seperti yang sudah ditekankan sebelumnya, setiap kerugian yang di derita oleh nasabah mayoritas akibat kebocoran data, baik karena pembobola data oleh pihak ketiga, atau pembocoran oleh oknum dalam bank, atau kealpaan oleh nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, UU telekomunikasi ini juga mengatur tentang perlindungan hukum terhadap data pribadi. Pengaturan yang menyangkut perihal data pribadi tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 22 UU Telekomunikasi yang berisi; *“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”*

Menurut Riswandi, dalam bukunya *Aspek Hukum Internet Banking*, mengatakan; *“Ketentuan ini apabila dianalogikan pada masalah perlindungan data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan e-banking terasa ada perbedaan dari objek data atau informasi yang dilindungi dimana ketentuan ini lebih menitikberatkan*

pada data yang ada dalam jaringan dan data yang sedang ditransfer.”²⁰

Pelanggaran atas ketentuan Pasal 22 UU Telekomunikasi maka akan dikenakan sanksi seperti sesuai dengan ketentuan Pasal 50 UU Telekomunikasi, yakni; “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).”

3.2 Tanggung jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Menderita Kerugian Dalam Penggunaan *Electronic Banking*

Seperti yang sudah dikatakan di atas, belum adanya pengaturan yang mengkususkan mengenai *electronic banking* di Indonesia menjadi persoalan tersendiri. Namun, jika kita menelisik dalam disiplin ilmu hukum, jika suatu perbuatan mengakibatkan kerugian terhadap orang lain, maka orang 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. Berdasarkan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah nasabah dengan pihak bank, dapat melakukan gugatan kepada pihak yang menyebabkan kerugian. Kualifikasi gugatan hukum yang umum adalah perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.²¹

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) sudah mendefinisikan tentang perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUHP yakni; “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Walaupun demikian bank tidak selalu menjadi pelaku atas kerugian yang diderita nasabah, namun bank sebagai penyedia jasa dan sistem elektronik tentu tidak bisa lepas dari tanggung jawab akan keamanan nasabah.

Menurut Pasal 16 huruf b UU ITE, dalam menyelenggarakan sistem elektronik, pelaku usaha berkewajiban menyelenggarakan sistem elektronik dengan menjaga keutuhan dan kerahasiaan sistem elektronik itu sendiri. Selain kewajiban pelaku usaha, Pasal 4 huruf a UU PK juga mengatur mengenai hak-hak konsumen (nasabah) untuk mendapatkan perasaan nyaman, aman, dan selamat ketika mengonsumsi atau memanfaatkan barang ataupun jasa (sistem elektronik) dari pelaku usaha (bank).

Berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam UU Perbankan, pihak bank memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pengaturan mengenai kewajiban bank untuk mempertanggungjawabkan dana nasabahnya dapat ditemukan juga dalam tingkatan aturan yang lebih rendah yakni pada Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Pasal 10 aturan tersebut menyebutkan “Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan

²⁰ Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking* (Yogyakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005), 223.

²¹ Thomas, Joice. "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah." *Lex Et Societatis* 1, no. 1 (2013): 122-137.

pegawai Penyelenggara.”

Selain Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan Peraturan yang berisikan kewajiban bank mengganti rugi atas kerugian yang diderita nasabahnya. Pengaturan tersebut terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 29 yang menyebutkan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

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 tersebut.

Riwayat transaksi nasabah dapat diketahui dengan menelusuri data transaksi seperti penyetoran, penarikan, dan/atau pengiriman dana melalui ATM/teller bank/*e-banking* yang menyebabkan berkurangnya dana nasabah tersebut. setelah data-data tersebut didapatkan maka akan dilakukan klarifikasi kepada nasabah. Nasabah akan ditanya yang manakah transaksi yang dilakukan nasabah dan yang manakah transaksi yang tidak dilakukan nasabah. Jika ditemukan transaksi-transaksi yang mencurigakan dan bukan dilakukan oleh nasabah itu sendiri, maka akan dilakukan pengecekan lebih lanjut seperti pengecekan CCTV jika transaksi tersebut dilakukan melalui mesin ATM atau mengecek detail *login* jika transaksi yang dianggap mencurigakan tersebut dilakukan melalui *mobile banking*. Tentu saja prosedur penanganan setiap instansi bank berbeda-beda, namun dengan mengecek hal-hal tersebut akan diperoleh informasi berupa siapa-siapa saja yang sudah melakukan proses transaksi menggunakan ATM atau akun *e-banking* milik nasabah.²² Jika hasil klarifikasi menyatakan hilangnya uang nasabah akibat tindakan melawan hukum orang lain yang dengan sengaja ingin mengambil atau menguasai dana nasabah yang menyebabkan nasabah m kerugian, maka pihak bank akan mengganti rugi kerugian yang diderita nasabah dengan mengembalikan uang yang hilang dari rekening nasabah. Hal ini berlaku sebaliknya, jika terbukti bahwa hilangnya uang nasabah diakibatkan oleh perilaku nasabah itu sendiri, maka pihak bank tidak akan bertanggung jawab dalam mengembalikan uang tersebut.²³

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan *electronic banking* adalah berupa pertanggungjawab pihak bank atas kerugian nasabah yang diakibatkan oleh penggunaan *electronic banking*. Bank wajib mengganti rugi dana nasabah yang hilang

²² Juniawan, Komang. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar.” *Jurnal Magister Hukum Udayana* 2, no. 2 (2013): 1-20.

²³ Ekawati, Dian, *Op. Cit.*, hlm. 169.

akibat penggunaan *electronic banking* jika terbukti bahwa dana nasabah tersebut memang benar hilang bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah itu sendiri. Perlindungan terhadap nasabah yang menggunakan *electronic banking* dalam transaksi perbankan tidak secara khusus diatur dalam suatu Undang-Undang, namun terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut. Oleh karena hal tersebut, perlu adanya pengaturan khusus mengenai transaksi *electronic banking* agar terciptanya kepastian hukum di antara para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Chazawi, Adami, and Ardi Ferdian. *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik*, Cet. Pertama. (Malang, Media Nusa Creative, 2015).
- Prasetya, Ronny. *Pembobolan ATM: tinjauan hukum perlindungan nasabah korban kejahatan perbankan* (Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher, 2010).
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking* (Yogyakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum edisi revisi* (Jakarta, Prenada Media Group, 2005).

Jurnal

- Astrini, Dwi Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3, no. 1 (2015).
- Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 20, no. 1 (2017)
- Djafar, Wahyudi. "Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Lanskap, Urgensi dan Kebutuhan Pembaruan." *Kuliah Umum Tantangan Hukum dalam Era Analisis Big Data Universitas Gadjah Mada* 5 (2019).
- Ekawati, Dian. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan." *UNES Law Review* 1, no. 2 (2018)
- Faridi, Muhammad Khairul. "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan." *Cyber Security dan Forensik Digital* 1, no. 2 (2018).
- Juniawan, Komang. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 2, no. 2 (2013)
- Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, no. 9 (2013).
- Sari, Febilita Wulan. "Perlindungan Hukum atas Data Pribadi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Internet Banking Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992." *Ilmu Hukum* 7.
- Suryaputra, Filipus AG, Bandi Bandi, and Doddy Setiawan. "Perkembangan Penelitian Kinerja Perbankan di Indonesia." *Jurnal Akuntansi dan bisnis* 17, no. 2 (2017):

- Suwiknyo, Faysal Banua. "Tindak Kejahatan Siber Di Sektor Jasa Keuangan Dan Perbankan." *Lex Privatum* 9, no. 4 (2021).
- Thomas, Joice. "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah." *Lex Et Societatis* 1, no. 1 (2013).
- Tianotak, Nazarudin. "Urgensi cyberlaw di indonesia dalam rangka penanganan cybercrime disektor perbanka." *Jurnal Sasi* 17, no. 4 (2011).
- Widyarini, Lydia Arie. "Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking Di kalangan Pengguna Internet Di Surabaya." *Widya Journal of Management and Accounting* 5, no. 1 (2005).

Internet

<https://patrolisiber.id/statistic>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Terhadap Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881).
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431).