



Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit Kcp. Chik Johan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sri Andrian

Fakultas Hukum dan Syariah, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia
andririani30@gmail.com

Dian Eriani

Fakultas Hukum dan Syariah, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia
Dianeriani04@gmail.com

Faisal

Fakultas Hukum, Universitas Malikussaleh
faisal@unimal.ac.id

Abstrak

Perlindungan nasabah merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen jasa pengguna layanan mobile banking terkait dengan segala keluhan sebagai pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah dilakukan jika ada permasalahan dari nasabah yang tidak terselesaikan dengan baik oleh pihak bank yang berpotensi terjadi perselisihan yang akan menyebabkan kerugian bagi kedua belah pihak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, dengan bahan-bahan hukum primer, sekunder maupun tersier. Pendekatan empiris melihat hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein* karena dalam penelitian ini data yang digunakan data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Hasil penelitian adalah perlindungan hukum ada dua bentuk yakni secara preventif dan represif. Upaya perlindungan hukum secara preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya perselisihan hukum antara pihak bank dengan nasabah berkaitan dengan kegagalan system pada saat penggunaan mobile banking. Perlindungan hukum juga dapat dilakukan secara represif, yaitu untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak bank dengan nasabah dengan melakukan beberapa upaya yaitu pengaduan, edukasi dan tanggung jawab mengganti kerugian. Tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah merupakan bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti kerugian yang dinyatakan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Mobile Banking, Konsumen

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di bidang industri perbankan semakin mengalami kemajuan dan persaingan ketat. Perkembangan tersebut tidak hanya secara nasional tetapi juga secara internasional.¹ Begitu juga, perkembangan internet merupakan sarana media utama di Indonesia untuk aktivitas transaksi, komunikasi dan informasi saat ini. Dalam industri perbankan, system teknologi juga dapat memberikan kemudahan dan pelayanan secara baik untuk melakukan transaksi secara online. Penilaian konsumen terhadap produk layanan tidak hanya terhadap layanan yang berkualitas dan ramah tetapi juga memberikan fasilitas pendukung yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta merasa puas dalam menggunakan layanan perbankan. Dengan demikian perlu dibentuk suatu system yang secara efisien dan praktis untuk memenuhi segala kebutuhan.

Teknologi telah memberikan dampak positif terhadap perbankan dengan memberikan efisiensi dan efektivitas yang luar biasa bagi kebutuhan nasabah, bank tidak lagi hanya menjadi tempat untuk melakukan simpan pinjam uang melainkan juga menjadi sarana lalu lintas pembayaran baik secara pribadi maupun bisnis. Hal tersebut menyebabkan teknologi sangat berperan penting bagi industry perbankan, tidak hanya menjadi faktor pendukung juga tetapi juga sebagai faktor penentu pada bidang perbankan dalam hal menunjang perkembangannya. Bagi bank yang dapat memanfaatkan perkembangan teknologi dalam hal memberikan pelayanan bagi nasabah cenderung akan terus maju dan berkembang pada sarana lalu lintas pembayaran dalam hal ini adalah perbankan. Bank telah menyediakan inovasi teknologi terbaru yaitu Electronic banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melancarkan transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank yang dibatasi jam operasional dan menghabiskan waktu cukup lama untuk mengantri dalam bertransaksi.

Adanya Electronic banking diharapkan dapat membantu nasabah dalam memberikan pelayanan dan memecahkan masalah pada jasa perbankan. Selain itu, dapat memberikan pola transaksi antara bank dan nasabah menjadi lebih mudah dan

¹ Faisal, Mr. "Metode Anuitas dan Proporsional Murabahah sebagai Bentuk Transparansi dan Publikasi Laporan Bank." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26.3 (2014): 382-394.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

fleksibel. Perkembangan teknologi Elektronik Banking ini juga di respon dan digunakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia yang menjadi fasilitas dalam memberikan pelayanan untuk dapat mempermudah nasabah mereka dalam bertransaksi.

Mobile Banking merupakan salah satu bentuk layanan Electronic banking yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia. Dengan memastikan terhubungnya jaringan internet yang bagus agar transaksi dapat dilakukan dengan lancar. Dengan adanya aplikasi Mobile Banking ini nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan transaksi finansial seperti mentransfer uang baik sesama jenis bank maupun antar bank online, pembayaran zakat, wakaf, BPJS serta pembelian token maupun pulsa. Jadi Mobile Banking ini diharapkan benar benar dapat membantu nasabah dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. ²

Akan tetapi, semakin canggih dan berkembangnya teknologi saat ini tidak mengurangi kemungkinan tingkat kejahatan yang terjadi seperti masalah keamanan, kerahasiaan data, dan juga kerugian karena kegagalan transaksi yang sangat banyak. Salah satu diantaranya adalah Ketika sedang melakukan transaksi uang pada rekening nasabah A terdebit tetapi pada rekening si B tidak terkredit. Kejadian tersebut sangat sering terjadi sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman karena terkadang nasabah perlu cepat untuk bertransaksi tapi karna permasalahan tersebut membuat menjadi lama.

Berdasarkan kasus di atas sangat di butuhkan adanya perlindungan nasabah yang menggunakan dan memanfaatkan layanan mobile banking. Perlindungan nasabah tersebut merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jasa system pembayaran. Dalam hal ini pemanfaatan jasa layanan perbankan berkaitan dengan segala keluhan dari nasabah pengguna layanan mobile banking tersebut sebagai pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini dilakukan apabila adanya masalah

² Fadlan, Abi, Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 62, No. 1 (2018) : 82-89, 84.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

dari nasabah yang tidak terselesaikan dengan baik oleh pihak bank yang berpotensi terjadi perselisihan atau sengketa yang akan menyebabkan kerugian baik pada nasabah dan/atau bank.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Apabila permasalahan nasabah yang sudah dilakukan pengaduan tidak dapat diselesaikan dengan baik maka akan berpengaruh buruk bagi reputasi bank dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut.³

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit Chik Johan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis yang dimaksudkan adalah hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam melakukan pembahasan masalah dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer, sekunder maupun tersier. Sedangkan pendekatan empiris adalah dengan melihat hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein* karena dalam penelitian ini data yang digunakan data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian

³ Koesyamin, H. (2011). *Perlindungan hukum bagi nasabah bank yang dirugikan dalam penggunaan fasilitas Internet Banking*. Fakultas Hukum. Universitas Pelita Harapan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit KCP Chik Johan.

Masyarakat Indonesia sering kali menganggap *electronic banking* sebagai alat paling mudah untuk melakukan transaksi pembayaran secara real time. Pengaturan tentang transaksi *electronic banking* belum diatur secara khusus di dalam hukum positif Indonesia, akan tetapi digunakan hukum yang berkaitan dengan kegiatan usaha perbankan yang berbasis teknologi maupun kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia.

Beberapa pengaturan tentang kegiatan usaha perbankan berbasis teknologi maupun kegiatan transaksi elektronik diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur melalui fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Selain itu banyak prinsip-prinsip lainnya seperti adanya akad muamalat dengan prinsip titipan atau simpanan (*al-wadi'ah*), prinsip bagi hasil (*profit sharing*), jual beli, sewa dan jasa, serta perjanjian hukum menganut beberapa asas, antara lain asas kebebasan bersepakat, asas penyesuaian kehendak, dan asas kepercayaan. Selain itu juga ada asas pengikatan, asas persamaan hukum, asas keseimbangan, asas kepastian hukum, asas moral, asas kepatutan, dan asas kebiasaan.⁴

Beberapa ketentuan yang ada dalam Undang-Undang ini yang secara tidak langsung berhubungan dengan perlindungan nasabah adalah bank berkewajiban untuk menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, kemudian bank berkewajiban untuk merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya.

⁴ Faisal, Faisal. "Prinsip-Prinsip Perjanjian Muamalat dalam Hukum Perbankan Syariah di Indonesia." *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum* 3.1 (2015): 1-19.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang Hak dan Kewajiban pelaku usaha. Pada Undang-Undang ini juga mengatur tentang penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016

Pasal 21 Ayat (2) dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi, jika melalui pemberian kuasa maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, kemudian jika dilakukan melalui agen elektronik maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik serta jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, maka menjadi tanggung jawab pengguna layanan.

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

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi tentang produk atau layanan yang akurat, jujur, dan tidak menyesatkan dengan menggunakan kalimat yang sederhana. dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan dipahami oleh Konsumen.

5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

Dalam Pasal 27 diatur bahwa bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* wajib memenuhi ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang terkait, dan bank harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *electronic banking* dan pengamanannya secara berkesinambungan. Dalam Pasal juga 28 diatur tentang perizinan produk *electronic banking*.

Regulasi perlindungan hukum untuk nasabah pengguna layanan *e-banking* dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu *self-regulation* adalah aturan yang dibuat oleh bank untuk mencegah terjadinya kekosongan hukum, regulasi ini lebih mengutamakan prinsip kehati-hatian bank dalam melangsungkan kegiatan usahanya, selanjutnya *government regulation* yaitu peraturan yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan menjamin bahwa perlindungan hukum jelas diberikan untuk masyarakat yang memanfaatkan kemudahan transaksi dengan *e-banking*. Philipus M Hadjon menyuarakan pemahamannya bahwa perlindungan hukum dikhususkan menjadi 2 (dua) yaitu, perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif.

Perlindungan hukum secara preventif dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah pada saat menggunakan mobile banking BSI, dalam hal ini bank BSI menerapkan kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi oleh nasabah sebagai pengguna mobile banking dan melakukan edukasi atas penggunaan mobile banking Ketika nasabah mulai melakukan pendaftaran. Sedangkan perlindungan represif adalah perlindungan yang dilakukan saat nasabah mengalami kerugian atau pada saat melakukan penyelesaian terhadap masalah yang dapat melibatkan pihak lain dalam hal ini adalah pengadilan. Dan juga dapat menawarkan ganti rugi jika terbukti masalah tersebut diakibatkan oleh kelalaian PT. Bank Syariah Indonesia unit chik johan.

B. Penyelesaian Permasalahan Hukum Dalam Penggunaan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia

1. Pengaduan Nasabah

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

Keuangan mewajibkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari nasabah selaku konsumen jasa keuangan. Ruang lingkup layanan pengaduan terdiri atas penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian pengaduan.

Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah merupakan salah satu bentuk dari perlindungan konsumen. Pengaduan nasabah yang disampaikan kepada pihak penyelenggara yaitu PT Bank Syariah Indonesia berupa ketidakpahaman nasabah terhadap kegagalan system atau error aplikasi, dan juga kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada konsumen/nasabah. Pengaduan nasabah dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor PT. Bank Syariah Indonesia terdekat ataupun juga dapat dilakukan melalui aplikasi mobile banking sendiri karena terdapat menu pengaduan didalam aplikasi tersebut.

Pengaduan akan diproses paling lambat 14 hari kerja, dan selama itu pula nasabah di harapkan untuk dapat terus memantau saldo yang ada dalam rekening. Bentuk pengaduan nasabah dapat berupa edukasi, konsultasi, dan fasilitasi.

2. Penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Bank memberikan tanggung jawab terhadap kerugian nasabah begitu juga Pasal 19 ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban bank yang harus dijalankan. Nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi mobile banking akan diberikan ganti kerugian manakala nasabah dapat membuktikan bahwa memang benar kerugian yang terjadi atas dasar kesalahan sistem pada bank itu sendiri. Kepastian terkait perlindungan hukum maupun tanggung jawab hukum bank sebagai pelaku usaha merupakan salah satu upaya dalam menjaga kepercayaan (*trust*) nasabah terhadap bank, mengingat bahwa nasabah merupakan salah satu faktor utama dalam bekerjanya kegiatan usaha perbankan.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

Secara yuridis permasalahan kepastian mengenai tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah masih bergantung pada unsur kesalahan yang menentukan apakah benar perbuatan tersebut termasuk perbuatan melawan hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan unsur kesalahan tersebut. Tanggung jawab hukum diberikan bergantung pada kesalahan pihak yang melakukannya, Pasal 21 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menguraikan bahwa pertanggungjawaban atas akibat hukum transaksi elektronik bergantung pada pihak yang melakukan transaksi tersebut. Oleh karena itu, Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan menjelaskan bahwa bank wajib halnya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya, penerapan prinsip kehati-hatian dimaksudkan untuk meningkatkan kewaspadaan bank maupun nasabah terhadap risiko yang bisa terjadi sewaktu-waktu.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) menyediakan layanan berupa :

a. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator . proses negosiasi dan mediasi dilakukan untuk memecahkan masalah tanpa memihak untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan kegagalan system perbankan atas penggunaan mobile banking dan mendapatkan hasil yang memuaskan untuk kedua pihak dan nasabah pun akan merasa mendapatkan perlindungan dan kenyamanan kembali untuk bertransaksi.

b. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di bidang perbankan dan yang terkait perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

c. Gugatan Perdata melalui Pengadilan

Bank memberikan tanggung jawab terhadap kerugian nasabah begitu juga Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban bank yang harus dijalankan. Nasabah yang

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

mengalami kerugian dalam transaksi mobile banking akan diberikan ganti kerugian manakala nasabah dapat membuktikan bahwa memang benar kerugian yang terjadi atas dasar kesalahan sistem pada bank itu sendiri. Kepastian terkait perlindungan hukum maupun tanggung jawab hukum bank sebagai pelaku usaha merupakan salah satu upaya dalam menjaga kepercayaan (*trust*) nasabah terhadap bank, mengingat bahwa nasabah merupakan salah satu faktor utama dalam bekerjanya kegiatan usaha perbankan.

Secara yuridis permasalahan kepastian mengenai tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah masih bergantung pada unsur kesalahan yang menentukan apakah benar perbuatan tersebut termasuk perbuatan melawan hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan unsur kesalahan tersebut. Tanggung jawab hukum diberikan bergantung pada kesalahan pihak yang melakukannya, Pasal 21 ayat (2) Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menguraikan bahwa pertanggungjawaban atas akibat hukum transaksi elektronik bergantung pada pihak yang melakukan transaksi tersebut.

Dengan demikian, Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan menjelaskan bahwa bank wajib halnya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya, penerapan prinsip kehati-hatian dimaksudkan untuk meningkatkan kewaspadaan bank maupun nasabah terhadap risiko yang bisa terjadi sewaktu-waktu. sampai saat ini permasalahan yang sering timbul adalah kedudukan nasabah yang masih lemah dibandingkan pihak bank karena belum jelasnya aturan khusus terkait pihak mana yang bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah dalam melakukan transaksi. Salah satu upaya untuk mengusahakan adanya kepastian hukum dan memulihkan kedudukan nasabah ialah dengan mengaplikasikan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang didasari dengan tuntutan ganti kerugian yang dilayangkan nasabah ke pengadilan akibat dari perbuatan melawan hukum oleh bank.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa belum ada pengaturan yang khusus yang dapat mengatur tentang transaksi layanan perbankan berkaitan dengan mobile banking. Namun demikian, segala kegagalan system yang berkaitan dengan penggunaan mobile banking dapat dilakukan upaya perlindungan hukum secara preventif dan juga represif. Upaya perlindungan hukum secara preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya perselisihan hukum antara pihak bank dengan nasabah berkaitan dengan kegagalan system pada saat penggunaan mobile banking.

Perlindungan hukum juga dapat dilakukan secara represif yaitu untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak bank dengan nasabah dengan melakukan beberapa upaya yaitu pengaduan, edukasi dan juga tanggung jawab mengganti kerugian. Tanggung jawab hukum bank atas kerugian nasabah adalah bagian dari kewajiban bank untuk memberikan ganti kerugian dinyatakan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Nasabah harus membuktikan bahwa kerugian terjadi atas dasar kesalahan sistem pihak bank. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat dibebankan bank atas dasar tuntutan ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilayangkan nasabah ke pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. M. T. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 7, No. 1 (2021): 135-142, 137.
- Putra, I Made Aditya Mantara. "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking." *Kertha Wicaksana* 14, No. 2 (2020): 132-138, 133.
- Fadlan, Abi, Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 62, No. 1 (2018) : 82-89, 84.
- Faisal, Faisal. "Prinsip-Prinsip Perjanjian Muamalat dalam Hukum Perbankan Syariah di Indonesia." *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum* 3.1 (2015): 1-19.

DOI: <https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11151>

Faisal, Mr. "Metode Anuitas dan Proporsional Murabahah sebagai Bentuk Transparansi dan Publikasi Laporan Bank." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26.3 (2014): 382-394

Medika Andarika. "Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana." *Lex Privatum* 6, No. 4 (2018) : 5-15, 6.

Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : PT.Bina Ilmu

Soerjono Soekanto.1984. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press

Maulina, S., Dahlan, & Mujibussalim. (2016). Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.18(3).

Koesyamin, H. (2011). *Perlindungan hukum bagi nasabah bank yang dirugikan dalam penggunaan fasilitas Internet Banking*. Fakultas Hukum. Universitas Pelita Harapan.

Putra, I. M. A. M. (2020). Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking. *Kertha Wicaksana*, Vol.14(2).

Silalahi, W. L. (2018). *Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan Electronic Banking (E-Banking)*. Fakultas Hukum. Universitas Sumatera Utara.