

---

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA E-BANKING

**Eva wahyuni abdul rosid, Rani Apriani**

Universitas Singaperbangsa Karawang  
evawahyuniar151102@gmail.com

### INTISARI

Kejahatan dunia maya sudah banyak terjadi sejalan dengan berkembangnya teknologi elektronik, para pelaku ini memanfaatkan keahliannya untuk mendapatkan keuntungan untuk diri sendiri. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna internet banking dan tanggung jawab yang di berikan bank terhadap nasabah yang mengalami dalam penggunaan E-banking. metode yang di gunakan dalam penulisan ini adalah metode kepustakaan yang bersifat yuridis normatif, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Berdasarkan penelitian yang di lakukan disimpulkan bahwa: 1. Sumber hukum formal mengenai bidang perbankan, adalah UUD 1945 (Pasal 1 ayat 3), Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 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 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, 2. Mekanisme perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam pengguna internet banking, 3 macam bentuk Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan internet banking yang diberikan oleh pihak bank.

**Kata kunci :** E-Banking, Perlindungan Hukum, Nasabah.

### ABSTRACT

*Cyber crimes have occurred a lot in line with the development of electronic technology, these perpetrators take advantage of their expertise to gain benefits for themselves. The purpose of this study was to find out how the laws and regulations that protect bank customers using internet banking and the responsibilities given by banks to customers who experience the use of E-banking. The method used in this writing is a normative juridical literature method. The type of data used in this research is secondary data consisting of primary, secondary and tertiary legal materials. banking, is the 1945 Constitution (Article 1 paragraph 3), Law Number 7 of 1992 was changed to law number 10 of 1998 concerning Banking, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications, 2. Mechanisms of protection and responsibility provided by the bank to customers who experience problems in internet banking users, 3.types of protection for customers who use internet banking services provided by the bank.*

**Keywords:** E-Banking, Legal Protection, Customers

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi internet yang sungguh pesat telah menawarkan berbagai macam kemudahan dalam hal kegiatan transaksi . Salah satu bagian yang terkena dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu perbankan sebagai subsektor perekonomian yang menghimpun kekayaan masyarakat.<sup>1</sup> banyaknya kemudahan yang kita dapatkan dalam melakukan teransanki menggunakan E-bangking, banyak juga kemungkinan adanya kendala yang akan di hadapi baik bagi pihak bank maupun kita sebagai nasabah dalam penggunaan E-Bangking ini. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna internet banking dan tanggung jawab yang di berikan bank terhadap nasabah yang mengalami dalam penggunaan E-banking. Banyaknya kasus pencurian melalui E-bangking yang sangat menyebabkan kerugian bagi para nasabah pengguna E bangking dan Undang-Undang yang mengatur pun tidak secara jelas dan rinci mengenai E-Bangking ini, yaitu undang undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan. Hal inilah yang menjadi letak permasalahan,dimana jaminan kepastian dan perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna jasa internet banking belum sepenuhnya dijamin oleh hukum di Indonesia.<sup>2</sup>

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisnan ini adalah menggunakan metode yuridis normatif. Dan ada lima Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peraturan perundang undangan yang melindungi nasabah bank pengguna E-Banking**

---

<sup>1</sup> DA astrini(2015) PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME, *Lex Privatum*, Vol.III/No. 1 hal.1

<sup>2</sup> RezaR, Mokhammad (2011) *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Apabila Terjadi Kerugian : Studi di BNI Cabang Malang*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.hal.1

Saat ini Lembaga perbankan memiliki peranan yang amat penting dalam kehidupan perekonomian di negara Indonesia. Kemajuan terbesar dari dunia itu dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam sektor perbankan. Electronic transaction merupakan Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di dunia perbankan yaitu dalam bentuk E-banking. Dengan adanya penggunaan internet banking, bank dapat lebih mudah dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. karena pihak bank menyediakan layanan internenr bangking yang dapat menebus batasan ruang dan waktu. Selain itu,nasabah dengan mudah dan sederhana dapat mengakses layanan E-Bangking yang telah di sediakan oleh pihak bank. Internet banking, di sisi lain, nyaman bagi bank dan pelanggan, tetapi bisa sangat berisiko jika tidak diatasi sejak dini. Internet banking yang mengandalkan teknologi informasi dalam operasionalnya, rentan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab di dalam maupun di luar bank. Tidak ada undang-undang khusus mengenai internet banking di Indonesia. Dengan menafsirkan peraturan ini ke dalam pemahaman kita tentang Internet banking dan menghubungkan peraturan dengan peraturan lain, kita dapat menemukan peraturan untuk melindungi pelanggan Internet banking. Undang-undang dan peraturan tentang perlindungan pengguna Internet banking dijelaskan di bawah ini.

**a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan**

Pengaturan tentang internet banking tidak terlepas dari Undang Undang Nomor 7 tahun 1992 sekarang menjadi Undang Undang No.10 tahun 1998, adapun kegiatan internet banking dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia jelaskan dengan adanya Pasal 6 huruf (n) bahwa bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UndangUndang, Ada beberapa ketentuan dalam undang-undang ini yang tidak berkaitan langsung dengan perlindungan nasabah. Artinya bank wajib memberikan informasi tentang potensi kerugian dalam transaksi nasabah yang diproses melalui bank, dan bank juga wajib menyimpan informasi simpanan nasabah dan informasinya. Lindungi kerahasiaan nasabah.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang undang Nomor 10 Tahun 1998 yakni perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan ”perbankan yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank,mencakup kelembagaan,kegiatan usaha,serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahannya”<sup>3</sup>. Asas kerahasiaan bank dalam ketentuan ini tidak diterjemahkan secara optimal ke dalam perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pada saat melakukan layanan internet banking. Karena perlindungan hukum atas data pribadi pelanggan dalam peraturan ini terbatas pada data yang disimpan dan dikumpulkan oleh bank, data pelanggan penyedia layanan internet banking tidak hanya disimpan dan dikumpulkan, tetapi juga mencakup data yang dikirim oleh komputer anda membuat kesepakatan.

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

Perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk melindungi konsumen dan mencocokkan konsumen dengan pemangku kepentingan bisnis. Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur hak dan kewajiban konsumen, sedangkan Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Undang-undang ini juga mengatur penyelesaian sengketa dengan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.. Perlindungan hukum nasabah bank menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah jaminan bahwa bank memberikan kepastian hukum kepada nasabah, karena undang-undang pada dasarnya melindungi konsumen, termasuk nasabah pada umumnya.

Pertanyaan tentang kedudukan yang seimbang tersebut secara jelas dan jelas tertuang dalam Pasal 2 yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada kepentingan, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan konsekuensi

---

<sup>3</sup> Undangundang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan

logis bagi pelayanan perbankan, maka bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah:

1. wajib Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas serta jujur dan dapat dipercaya dengan memperhatikan kondisi dan jaminan layanan yang diberikan;
3. Memperlakukan dan melayani konsumen secara adil, jujur dan tanpa diskriminasi;
4. Memastikan bahwa kegiatan perbankannya didasarkan pada standar perbankan yang berlaku dan beberapa peraturan lainnya.

Bank sebagai pelaku usaha telah berupaya untuk memenuhi dengan menerapkan sistem pengamanan berlapis tersebut, namun pengamanan yang ada tampaknya masih kurang sehingga merugikan nasabah. Undang-undang telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatur ketentuan-ketentuan untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi faktor-faktor lain menghalangi terwujudnya ketentuan-ketentuan di atas. Untuk mencegah kerugian konsumen pasal ini dapat menjadi perlindungan preventif bagi para konsumen. Saya berharap konsumen tahu haknya dan tidak mudah terpengaruh tipuan dan terus menderita kerugian.

**c. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Keputusan No. 11 Tahun 2008 tentang ITE telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik yang diselenggarakan oleh bank. UU ITE mengatur kewajiban keadilan antara operator sistem elektronik bank dan nasabah.

UU ITE merupakan undang-undang yang secara khusus dirancang untuk mengatur berbagai aktivitas manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi, termasuk beberapa kejahatan yang tergolong cybercrime. Namun berdasarkan cakupan dan klasifikasi kejahatan dunia maya yang luas, selain UU Teknologi Informasi, peraturan peraturan lainnya juga

secara eksplisit atau implisit mengatur tentang kejahatan dunia maya. Kriminalisasi kejahatan dunia maya dalam peraturan perundang-undangan Indonesia memiliki implikasi penting bagi upaya pemberantasan kejahatan dunia maya di Indonesia dan di seluruh dunia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yang disahkan pada tanggal 21 April 2008, cukup mengatur aspek hukum sistem perbankan online sebagai salah satu layanan perbankan yang diwujudkan melalui perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknis dan hukum tidak lagi menghambat perkembangan online banking di Indonesia, walaupun tidak ada ketentuan khusus dalam ketentuan undang-undang ITE untuk mengatur online banking itu sendiri, namun ada ketentuan yang mengatur tentang Internet. Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyediakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab atas berfungsinya sistem elektronik dengan baik.

Yang dimaksud dengan "andal" adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan peralatan elektronik yang "aman" yang terlindungi secara fisik dan non fisik. "Harus dilakukan" memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Juga, penerapan sistem elektronik. Secara hukum bertanggung jawab atas pengoperasian sistem elektronik. Namun ketentuan ini tidak berlaku apabila dapat dibuktikan adanya pemaksaan, kesalahan dan/atau kelalaian oleh pengguna sistem elektronik. 18 UU ITE juga menyatakan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem tersebut, sepanjang tidak diatur lain oleh undang-undang tersendiri. Peralatan elektronik yang memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut:

1. Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dapat ditampilkan sepenuhnya dengan tunduk pada jangka waktu penyimpanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Keutuhan, ketersediaan, keaslian, kerahasiaan, dan aksesibilitas informasi elektronik dalam pengoperasian sistem elektronik dapat dilindungi.

3. Mampu mengoperasikan sesuai dengan prosedur atau instruksi yang berkaitan dengan pengoperasian sistem elektronik.
4. Memiliki mekanisme atau instruksi yg diterbitkan pada bahasa, berita atau simbol yang bisa dimengerti seluruh pihak dan terlibat pada pengoperasian sistem elektronik.Terdapat mekanisme berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan dan akuntabilitas program atau produk.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh UU ITE mengenai perlindungan data pribadi, sehubungan dengan hak individu pelanggan (hak atas privasi), berdasarkan Pasal 26, kecuali jika ditentukan lain oleh undang-undang, penggunaan informasi apa pun via sarana elektronik sehubungan dengan data pribadi harus disetujui oleh subjek data.

Dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, privasi dan keamanan data pribadi nasabah yang menggunakan layanan internet mungkin tidak terjamin. Hal ini dikarenakan masih banyak kekurangan dalam ekspektasi perilaku illegal atau kasar dari berbagai media online, yang berdampak pada kerugian semua pihak.

Ada juga beberapa pengaturan perbuatan yang dilarang dan dikenai sanksi pidana, yaitu sebagai berikut :

1. Setiap orang yang memenuhi syarat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp600.000.000,00.<sup>4</sup>
2. Setiap orang yang memenuhi syarat sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.700.000.000,00.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Pasal 30 Ayat (1) Undang Undang hukum pidana

<sup>5</sup> Pasal 30 Ayat (2) Undang Undang hukum pidana

3. Setiap orang yang memenuhi syarat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00.<sup>6</sup>
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 31 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00.<sup>7</sup>

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni :

- a. Perlindungan hukum preventif, adalah suatu bentuk pembelaan hukum di mana masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mengambil bentuk finalnya (Philipus M. Hadjon, 1987). : 4-5). Sebagai bagian dari upaya kehati-hatian untuk melindungi nasabah yang menggunakan layanan mobile banking, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Layanan Perbankan. Kemudian ada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sedangkan dari aktivitas perbankan, melakukan mobile banking, nasabah akan dijelaskan masalah privasi, keamanan bertransaksi melalui mobile banking.
- b. Perlindungan hukum represif, yaitu bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan untuk penyelesaian sengketa. (Philipus M. Hadjon, 1987:4-5). Untuk melindungi hukum yang represif, ada beberapa cara pelaksanaannya, paling sedikit 3 (tiga) cara, yaitu:

- Keluhan pelanggan

Berdasarkan Peraturan OJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Industri Jasa Keuangan, OJK mewajibkan organisasi komersial di bidang jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima dari nasabah yang menjadi konsumen jasa keuangan. Layanan pengaduan meliputi

---

<sup>6</sup> Pasal 30 Ayat (3) Undang Undang hukum pidana

<sup>7</sup> Pasal 33 Undang Undang hukum pidana

penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan

- Penyelesaian melalui Bank Indonesia Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPSPI).

## **B. Perlindungan dari pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan E-Banking**

Perlindungan yang diberikan oleh bank penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Karena risiko yang sangat tinggi yang ditimbulkan oleh layanan ini, pelanggan dapat menderita kerugian karena penyadapan oleh peretas / cracker yang dapat menembus atau memasuki situs web dengan nama domain yang hampir sama.

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat, di berbagai bidang termasuk industri perbankan. Kegiatan perbankan dapat dilakukan melalui media elektronik, seperti melalui internet. Kemudian muncul istilah “online banking”, yang saluran onlinenya digunakan untuk menyediakan layanan perbankan seperti pembukaan rekening, transfer, dan pembayaran online. Pelaksanaan kegiatan perbankan elektronik (e-banking) memerlukan penerapan manajemen risiko yang efektif dalam kegiatan layanannya. Untuk itu, bank telah menerapkan beberapa langkah penting untuk melindungi nasabahnya, antara lain:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan online banking yang diberikan oleh bank dari segi keamanan teknologi dimaksimalkan dan juga memenuhi aspek keamanan, integritas, otentifikasi, ketersediaan, kontrol akses dan non-repudiation karena semua bank sekarang sama Tentang Transaksi yang dilakukan melalui layanan perbankan online juga lebih terlindungi dengan token PIN. Token PIN adalah perangkat keamanan tambahan untuk melakukan transaksi keuangan di Online Banking. Pin ini berfungsi untuk mengeluarkan kata sandi dinamis (incremental PIN), yaitu kode PIN terus berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk setiap transaksi

keuangan yang dilakukan. Dynamic PIN (juga dikenal sebagai PIN) digunakan untuk otentikasi transaksi ketika nasabah melakukan transaksi melalui Internet Banking. Dengan utilitas ini, akun Anda tidak dapat disalahgunakan meskipun informasi yang Anda masukkan telah ditangkap oleh keylogger. Sedangkan untuk login ke sistem Internet Banking, nasabah hanya perlu menggunakan USER ID dan PIN Internet Banking (PIN tidak berfungsi) yang dirancang pada saat nasabah mendaftar sebagai pengguna.

Nasabah dapat menentukan apa yang mereka suka. Selain itu, bank juga menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan Nasabah Pengguna Informasi dan Data Pelanggan.

- 1 User ID dan PIN (Personal Identification Number) adalah kode misterius dan resmi yang diberikan kepada nasabah, yaitu setiap melakukan koneksi ke Internet Banking, nasabah harus memasukkan user ID dan kode PIN, dan untuk keuangan Saat bertransaksi, Nasabah harus mengembalikan PIN agar tidak dimanfaatkan saat komputer pribadi terhubung ke Internet Banking.
- 2 Keluar secara otomatis. Jika tidak ada tindakan yang diambil selama lebih dari 10 menit, Internet banking akan otomatis berakhir dan kembali ke mode utama.
- 3 SSL 128-bit, seluruh data Mandiri Internet Banking dikirim menggunakan protokol Secure Sockets Layer (SSL) yang merupakan standar pengiriman data rahasia melalui Internet. Protokol SSL ini mengacak data yang dikirim ke dalam kode samar menggunakan enkripsi 128-bit, yang berarti bahwa ada dua kekuatan 128 kombinasi digit kunci, tetapi hanya satu yang dapat membuka kunci kode-kode tersebut.
- 4 Firewall, untuk membatasi dan mengklaim hanya Nasabah yang memiliki akses untuk bisa masuk ke sistem Internet Banking.

2. Sedangkan perlindungan asal segi aturan yg paling efektif yaitu yg ada di "syarat serta Ketentuan internet banking", sebab pada dalam kondisi dan ketentuan tadi mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah. akan tetapi syarat serta Ketentuan tadi adalah perjanjian baku dilakukan secara sepihak oleh pihak komersial/pihak perbankan, sehingga mengutamakan kewajiban nasabah dan hak perbankan di atas hak nasabah dan kewajiban perbankan. Umumnya, syarat dan ketentuan ini dapat ditemukan di situs web bank atau di manual perbankan online yang disediakan oleh bank.
3. Perlindungan dalam kebijakan privasi mengenai penggunaan semua transaksi perbankan dan informasi rekening lainnya dijaga kerahasiaannya sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia. hanya orang-orang tertentu yang dapat mengakses informasi ini untuk penggunaan yang tepat (dalam hal ini bank akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). Bank tidak akan menampilkan/menjual data kepada pihak ketiga.

Sementara itu, tentang tanggung jawab bank sebagai penyedia layanan internet banking, nasabah dituntut untuk meningkatkan kesadaran dan ketegasan dalam menggunakan layanan internet banking. Jika terjadi hal-hal yang mencurigakan atau diyakini berbahaya, dalam hal ini ancaman penjahat siber saat menggunakan online banking, nasabah dapat memberitahukan kepada bank terkait, menghubungi melalui call center yang tersedia (tersedia 24 jam sehari) atau dapat mengajukan pengaduan sendiri. atau menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada CSO bank yang bersangkutan. Kompensasi yang diberikan bank kepada nasabah yang menggunakan layanan internet banking merupakan kompensasi material yang sinkron atas kerugian yang dialami nasabah jika nasabah dan bank telah mencapai kesepakatan. karena sebelum mengganti kerugian nasabah, bank akan mengecek semua transaksi instruksi sebelumnya. dari Bank. nasabah disimpan di pusat data dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada catatan, kaset/cartridge, cetakan komputer/perangkat, komunikasi yang dikirim secara elektronik antara

nasabah bank dan pihak nasabah, ini merupakan alat bukti yang sah, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya.<sup>8</sup>

## KESIMPULAN

Pengaturan mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna E-banking dapat ditemukan dalam Undang-Undang nomor 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 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016, serta beberapa peraturan perundang-undangan lainnya. Pada saat yang sama, pembentukan perlindungan hukum bagi nasabah mobile banking menghadapi perselisihan atau masalah yang mungkin melibatkan perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif sudah ada sebelum timbul masalah, yang antara lain diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta penjelasan mengenai transaksi melalui ponsel bank Anda. layanan perbankan. Perlindungan hukum represif dilaksanakan setelah terjadinya suatu kejadian, yaitu dengan 3 (tiga) cara yaitu melalui pengaduan nasabah yang diselesaikan melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Indonesia (LAPSPI), di antaranya ada 3 (tiga) cara yaitu mediasi, arbitrase, dan arbitrase, dan melalui pengadilan melalui mediasi dan gugatan perdata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto.A(2011) PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING** Privat Law Volume 9
- Bank BCA, Buku Panduan Kemudahan dalam satu klik**
- Aspek Keamanan Komputer, dikutip dari  
[https://www.academia.edu/8236936/Aspek\\_Keamanan\\_Komputer\\_eko\\_ari\\_bowo\\_S.T.\\_M.Kom](https://www.academia.edu/8236936/Aspek_Keamanan_Komputer_eko_ari_bowo_S.T._M.Kom), di akses pada tanggal 28 Oktober 2022, jam 08.43 WIB

---

<sup>8</sup> Bank BCA, Buku Panduan Kemudahan dalam satu klik, hlm. 15.

**DA astrini(2015) PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME, Lex Privatum**, Vol.III/No. 1

**RezaR, Mokhammad (2011)** *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking Apabila Terjadi Kerugian : Studi di BNI Cabang Malang.* Sarjana thesis, Universitas Brawijaya

**Undangundang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan**

**Pasal 30 Sampai 33 Undang Undang hukum pidana**

**Kebijakan              Kerahasanian              Bank,** dikutip dari  
[http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article\\_id=25400322846](http://www.bankmandiri.co.id/article/254000322846.asp?article_id=25400322846), di akses tanggal 28 oktober 2022, jam 09.52 WIB