

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI LAYANAN *E-BANKING*

Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Gusti Ketut Sri Astiti
Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa, Bali – Indonesia
febbyasvitri23@gmail.com, budiartaputu59@gmail.com notarisppatsriastiti@yahoo.com

Abstrak

Kehadiran *e-banking* kini telah memberikan kesederhanaan bertransaksi bagi nasabah, hal ini merupakan salah satu bentuk motivasi bank terhadap perkembangan teknologi. Nasabah modern dewasa ini sangat berdampingan dengan beragam kemudahan teknologi, secara bersamaan turut berdampingan pula dengan risiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu. Risiko harus sejalan dengan kepastian hukum berkaitan dengan hak seluruh masyarakat Indonesia yang wajib ditegakkan dan diperjuangkan demi mengamalkan Pasal 28D UUD 1945. Olehkarena, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi layanan *e-banking* dan untuk membahas tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam melakukan transaksi layanan *e-banking*. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan undang-undang dan konseptual. Sumber hukum penelitian ini terdiri dari sumber primer, sekunder dan tersier dengan menggunakan teknik mencatat dan mendokumentasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Hasil penelitian ini menguraikan bahwa nasabah bank melaksanakan transaksi *e-banking* belum di dukung oleh satu peraturan khusus, nasabah tetap diberikan perlindungan preventif maupun represif. Tanggung jawab hukum bank bagi nasabah yang rugi dalam bertransaksi *e-banking* akan diberikan ganti kerugian apabila nasabah bisa membuktikan bahwa memang benar kerugian terjadi akibat dari kesalahan bank. Pengaduan kepada bank baik secara lisan maupun tertulis dapat dilaksanakan nasabah. Penyelesaian sengketa bisa dilakukan melalui litigasi, non litigasi atau LAPS di sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: Dirugikan, Perlindungan Nasabah Bank dan Transaksi *E-Banking*

Abstract

The presence of e-banking has now made transactions simpler for customers, this is one form of bank motivation for technological developments. Today's modern customers are very close to various technological conveniences, at the same time also coexist with risks that can occur at any time. The risk must be in line with legal certainty relating to the rights of all Indonesian people which must be enforced and fought for in order to implement Article 28D of the 1945 Constitution. Therefore, this research aims to analyze the legal protection arrangements for bank customers in conducting e-banking service transactions and to discuss legal responsibilities bank to customers who are harmed in conducting e-banking service transactions. This research uses a normative method with a legal and conceptual approach. The legal sources of this research consist of primary, secondary and tertiary sources using recording and documenting techniques as data collection techniques. The results of this study describe that bank customers carrying out e-banking transactions have not been supported by a special regulation, customers are still given preventive and repressive protection. The bank's legal responsibility for customers who lose in e-banking transactions will be given compensation if the customer can prove that it is true that the loss occurred as a result of the bank's error. Complaints to the bank either verbally or in writing can be carried out by the customer. Dispute resolution can be done through litigation, non-litigation or LAPS in the financial services sector.

Keywords: Bank Customer Protection, Harmed, E-Banking Transaction

I. PENDAHULUAN

Keperluan konsumen terhadap barang dan/jasa semakin mudah di dapati sebab kesinambungan perekonomian nasional. Perbankan telah menciptakan suatu inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta memiliki kegunaan yang menakjubkan (Raditio, 2014). Mengacu pada Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 perkembangan teknologi pada sektor perbankan hendaknya meletakkan kepastian hukum dan perlindungan hukum pada garda terdepan. *E-banking* hadir mempengaruhi dan

merubah tata cara bertransaksi masyarakat menjadi transaksi tidak tunai atau *non cash*. Kini transaksi dapat dilakukan secara *real time* oleh nasabah kecuali ia ingin melaksanakan setoran maupun tarikan tunai alhasil harus datang ke ATM (Maryanto, 2011). Nasabah betul-betul diberikan berbagai macam kemudahan akibat tersedianya transaksi layanan *e-banking* namun sekaligus turut pula berdampingan dengan berbagai risiko yang sifatnya baru, hal ini menjadi ancaman bagi para penyelenggara (Riswandi, 2005)

Ragam risiko bisa terjadi sewaktu-waktu pada nasabah pengguna transaksi layanan *e-banking* seperti terjadinya kegagalan sistem karena jaringan lemah atau terputus, pembobolan rekening oleh pelaku tidak bertanggung jawab serta risiko finansial nasabah. Menanggapi risiko tersebut sudah sepatutnya perbankan merancang suatu *security features* yang merupakan upaya untuk memelihara kepercayaan nasabah perihal keamanan transaksi elektronik (Raditio, 2014). Sebagai contoh kerugian terjadi oleh nasabah bank bernama Tjho Winarto yang diberitakan oleh CNN Indonesia, dalam kasus ini pihak bank menyatakan bahwa transaksi tersebut sudah melalui prosedur valid dan kerugian nasabah mencapai Rp. 245.000.000,00.

Bersumber pada uraian kasus diatas, maka diketahui posisi nasabah cenderung lemah andaikata terjadi konflik dengan bank. Keadaan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah yang haknya telah dilanggar masih kabur sampai-sampai berakibat pada tidak jelasnya pihak mana yang sepatunya diminta pertanggung jawaban untuk memulihkan hak nasabah tersebut, terlebih sampai saat ini belum ada peraturan khusus mengenai transaksi layanan *e-banking* di Indonesia, situasi ini mengakibatkan masyarakat kebingungan untuk memperjuangkan kembali hak yang telah dilanggar sebagai konsumen di sektor jasa keuangan.

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian, Koesyamin (2011) membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank yang dirugikan dalam penggunaan fasilitas internet banking. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *e-banking* di Indonesia, Untuk penyelesaian masalah antara bank dengan nasabah dapat dilakukan dengan cara alternatif penyelesaian sengketa dan pengadilan (Musrifah & Sukananda, 2018). Dan penelitian mengenai tinjauan yuridis tanggungjawab bank terhadap hilangnya sejumlah dana tabungan nasabah melalui layanan electronic banking (*E-Banking*) (Silalahi, 2018). Kemudian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi layanan *e-banking* dan untuk membahas tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah yang dirugikan dalam melakukan transaksi layanan *e-banking*.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) ialah dengan menganalisis undang-undang, dan mempergunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) ialah pendekatan dengan melihat pemahaman-pemahaman dan doktrin yang berkembang pada ilmu hukum (Susanti & Efendi, 2014). Sumber hukum penelitian ini terdiri dari sumber primer, sekunder dan tersier. Sumber primer berasal dari perundang-undangan yang relevan dengan penelitian. Bahan hukum sekunder terdiri dari jurnal hukum, buku hukum, serta internet yang terkait dengan penelitian ini. Bahan hukum tersier yakni bahan hukum pendukung seperti kamus hukum, ensiklopedia dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan teknik mencatat dan mendokumentasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Serta penelitian ini menganalisis bahan hukum secara interpretasi hukum artinya penafsiran yang mengaitkan suatu peraturan dengan peraturan yang lainnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Melakukan Transaksi Layanan *E-Banking*

Masyarakat modern acap kali menggunakan layanan *e-banking* sebagai opsi untuk melakukan transaksi perbankan secara *real time*. *E-banking* adalah kegiatan usaha perbankan yang mengadopsi kecanggihan teknologi dengan melihat berbagai kemudahan di dalamnya, tentu sangat beriringan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pengaturan hukum mengenai kegiatan transaksi layanan

e-banking belum diatur secara khusus dalam hukum positif Indonesia. Akan tetapi pengaturan dapat diperoleh dengan cara menginterpretasikan peraturan perundang-undangan yang ada kaitannya dengan kegiatan usaha perbankan berbasis teknologi maupun kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia.

Tersedianya transaksi layanan *e-banking* merupakan wujud modernisasi kegiatan usaha perbankan yang pengaturannya tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, jelas diamanatkan Pasal 6 huruf n yang menyatakan bahwa selama tidak bertolak belakang dengan Undang-Undang maupun peraturan yang berlaku, bank boleh membuat dan menjalankan kegiatan usaha apapun, tentunya dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik khususnya dalam Pasal 1 angka 2 tegas mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan yang dilakukan subjek hukum dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, maupun media elektronik lainnya. R. Soeroso memberikan pemahaman mengenai perbuatan hukum, ialah “setiap subjek yang melaksanakan suatu perbuatan secara terencana untuk melahirkan suatu hak dan kewajiban” (Raditio, 2014). Hak dan kewajiban yang lahir dari suatu perbuatan dipikul oleh masing-masing subjek sesuai kewenangannya.

Sudikno Mertokusumo menerangkan arti daripada perlindungan hukum adalah penyatuan suatu kaidah yang berlaku untuk seluruh warga negara, bersifat normatif artinya menentukan hal apa yang sepatutnya boleh dilakukan begitupun sebaliknya menetapkan cara bagaimana patuh terhadap kaidah-kaidah tersebut (Mertokusumo, 2009). Berdasarkan paparan tersebut bahwasannya perlindungan serta kepastian hukum adalah hak warga negara Indonesia, hal ini tegas dijelaskan pada Pasal 28D ayat (1) UUD 1945. Perlindungan hukum sudah selayaknya wajib diberikan bank kepada nasabah pengguna layanan *e-banking*, mengingat transaksi *e-banking* memiliki risiko yang sangat tinggi dan risiko bisa terjadi sewaktu-waktu kepada nasabah. Oleh karena bekerjanya bank sebagai lembaga intermediasi tidak terlepas dari kepercayaan nasabah itu sendiri, sehingga bank wajib menjaga dan memelihara kepercayaan yang telah nasabah berikan.

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 (*prudential banking principle*), selanjutnya *government regulation* merupakan 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 sengketa, sementara itu perlindungan hukum secara represif dimaksudkan untuk menangani sengketa (Atmadja & Budiarta, 2018).

Perlindungan preventif ada bagi nasabah yang melakukan transaksi *e-banking*, dapat dilihat dari kebijakan internal oleh bank dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian sebagai upaya mencegah terjadinya kerugian nasabah, memberikan edukasi dengan menyediakan informasi jelas terkait karakter layanan yang digunakan, serta satu hal yang tidak kalah penting ialah informasi mengenai risiko kerugian yang dapat terjadi pada nasabah bersangkutan dengan transaksi melalui layanan oleh bank, ketentuan tersebut mendasar pada cita-cita maupun tujuan dari Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Perlindungan represif adalah menangani sengketa dengan mengaplikasikan sanksi terhadap pelaku sehingga dapat memulihkan hak subyek hukum yang telah dilanggar. Perlindungan represif bagi nasabah yang melakukan transaksi *e-banking* secara khusus belum diatur dalam Undang-Undang Perbankan tetapi perlindungan hukum secara umum dapat ditemukan dengan mengaitkan *e-banking* sebagai transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, selanjutnya dikaitkan dengan tanggung jawab pelaku usaha ditemukan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Nasabah yang dirugikan dapat melakukan pengaduan ke hadapan Otoritas Jasa Keuangan andaikata bank tidak dapat menyelesaikan pengaduan tersebut. Nasabah dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun non pengadilan.

2. Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Melakukan Transaksi Layanan E-Banking

Bank mengadopsi kecanggihan teknologi dengan memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah dengan *e-banking* merupakan salah satu motivasinya terhadap perkembangan teknologi informasi dengan memanfaatkan media elektronik dalam pelayanannya. Kecanggihan teknologi pasti sangat berdampak dengan risiko tinggi, terutama dalam transaksi menggunakan layanan *e-banking*. Risiko yang sangat tinggi andaikata tidak diperhatikan dengan tepat tentu akan menimbulkan kerugian materiil pada pengguna yakni nasabah, kerugian juga dapat menyebabkan perselisihan antar nasabah dengan bank itu sendiri. Sebagai halnya kerugian materiil terjadi dikarenakan aplikasi *mobile banking* yang digunakan nasabah ter *log out* dengan sendirinya, selain itu nasabah sewaktu menggunakan mesin *electronic data capture (EDC)* kehilangan koneksi jaringan sehingga terjadi error sistem (Maulina et al., 2016). Bersumber pada penjelasan sebelumnya bahwasannya nasabah mengalami kerugian materiil, akibat dari ter *log out* dengan sendirinya aplikasi *mobile banking* dan kehilangan koneksi pada jaringan mesin *EDC* menyebabkan nasabah harus mengulangi transaksi sehingga transaksi nasabah berlangsung 2 (dua) kali.

Bank memberikan tanggung jawab terhadap kerugian nasabah begitu juga Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memandatkan bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban bank yang harus dijalankan. Nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi layanan *e-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. Oleh karena itu, Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Perbankan mengamankan 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.

Persoalan yang sampai kini masih menjadikan kedudukan nasabah lemah dibandingkan pihak bank ialah dapat diamati oleh karena belum jelasnya aturan khusus terkait pihak mana yang bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah dalam transaksi layanan *e-banking*. 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.

Transaksi layanan *e-banking* sangat bersebelahan dengan risiko tinggi, hal ini dapat menjadi salah satu dasar dari perlu diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) kepada bank, sehingga bank akan lebih meningkatkan serta mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan usaha yang dijalankan (Putra, 2020). Kerugian sebenarnya tidak terjadi secara langsung karena bank, akan tetapi kerugian terjadi akibat penggunaan layanan yang disediakan bank, alhasil bank pantas dimintakan pertanggung jawaban atas segala kerugian yang terjadi pada nasabah. Bank bertanggung jawab secara penuh manakala nasabah berhasil memberikan pembuktian bahwasannya bank lalai dalam menjamin keamanan *e-banking* sehingga transaksi yang dilakukannya gagal dan menimbulkan kerugian materiil.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Nasabah Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa nasabah yang mengalami kerugian bisa mengadu secara lisan maupun tertulis,

peraturan tersebut juga menyatakan jika pengaduan nasabah memang benar adanya, bank harus menyampaikan permohonan maaf dan mengusulkan ganti kerugian. Pasal 39 ayat (1) POJK No. 1/POJK/07. 2013 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dapat dipilih nasabah jikalau ingin menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yakni melalui jalur mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Pembelaan hukum yang diamanatkan Pasal 30 UU OJK dimaksudkan sebagai usaha demi mendapatkan kembali harta kekayaan milik nasabah sebagai pihak yang dirugikan. Dijalankannya pembelaan hukum bagi nasabah diharapkan dapat mewujudkan perlindungan hukum konsumen dan masyarakat sebagai nasabah bank, hal ini juga merupakan misi dari dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. *Simpulan*

Regulasi yang berkaitan dengan transaksi layanan *e-banking* belum diatur secara khusus dalam hukum di Indonesia. Namun amanat tersedianya transaksi *e-banking* oleh bank diatur dalam UU Perbankan yang secara tegas dijelaskan pada Pasal 6 huruf n. Walau pengaturan hukum transaksi *e-banking* belum diatur secara khusus, perlindungan hukum nasabah bank tetap diberikan baik secara preventif dimaksudkan untuk mencegah terjadinya perselisihan yang dapat diteruskan ke pengadilan maupun secara represif dimaksudkan untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Perlindungan hukum sudah selayaknya diberikan bank kepada nasabah sebagai upaya memelihara serta menjaga kepercayaan (*trust*) nasabah kepada bank karena kepercayaan masyarakat sebagai nasabah merupakan faktor penting dalam berjalannya kegiatan usaha perbankan. 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 bahwasannya 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. UU Perbankan memandatkan bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya serta memberikan informasi yang jelas, jujur mengenai karakter layanan serta mengedukasi nasabah untuk dapat meningkatkan kewaspadaan terhadap risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi.

2. *Saran*

Pemerintah Indonesia dalam merespon perkembangan inovasi perbankan sudah seharusnya membentuk suatu aturan yang secara khusus mengenai transaksi layanan *e-banking* oleh nasabah bank. Sehingga nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* terjamin perlindungan, keamanan, kenyamanan maupun keselamatannya dalam melakukan transaksi dengan *e-banking*. Diharapkan pada masa yang akan datang, dalam aturan hukum mengenai transaksi layanan *e-banking* sebaiknya sudah tersedia aturan terkait pihak yang bertanggung jawab maupun bentuk-bentuk pertanggungjawaban atas kerugian nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, khususnya dalam hal ini adalah layanan *e-banking*. Serta teruntut Otoritas Jasa Keuangan untuk meningkatkan sistem pengawasan terhadap kegiatan usaha sektor jasa keuangan khususnya perbankan yaitu layanan *e-banking* sehingga kepentingan konsumen mampu terlindungi dengan baik.

DAFTAR BACAAN

- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras.
- Koesyamin, H. (2011). *Perlindungan hukum bagi nasabah bank yang dirugikan dalam penggunaan fasilitas Internet Banking*. Fakultas Hukum. Universitas Pelita Harapan.
- Maryanto, S. (2011). *Buku pintar perbankan dilengkapi dengan studi kasus dan kamus istilah perbankan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Maulina, S., Dahlan, & Mujibussalim. (2016). Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.18(3).
- Mertokusumo, R. M. S. (2009). *Penemuan hukum: sebuah pengantar*. Yogyakarta : Liberty.

- Musrifah, R., & Sukananda, S. (2018). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi E-Banking di Indonesia. *Diversi Jurnal Hukum, Vol.4(1)*.
- 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)*.
- Raditio, R. (2014). *Aspek Hukum Transaksi Elektronik : Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek hukum internet banking*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Soeroso, R. (2011). *Pengantar ilmu hukum (Cet 12)*. Sinar Grafika, Jakarta.
- 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.
- Susanti, D. O., & Efendi, A. (2014). *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Sinar Grafika.