




Seluruh hak cipta JIHK disebarluaskan di bawah lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional, yang mengizinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi tanpa batas dalam media apa pun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.

 DOI: 10.46924/jihk.v5i2.202



Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Yakoba Yuliana Hattu

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua, Indonesia

Korespondensi

Yakoba Yuliana Hattu, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua, Indonesia, Jl. Petrus Kaffar, Brambaken, Samofa, Biak Numfor Regency, Papua 98111, e-mail: yulianahattu87@gmail.com

Pengutipan

Hattu, Yakoba Yuliana. 2024. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna ATM". *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren* 5 (2), 54-66. <https://doi.org/10.46924/jihk.v5i2.202>

Original Article

Abstract

This research discusses the legal protection for clients who use automated teller machines (ATMs) at the Bank BNI Biak Branch and the bank's responsibility for losses incurred by customers during transactions. The data collection techniques utilized qualitative descriptive research with empirical and normative data analysis. The research findings indicate that legal protection for clients aligns with Consumer Protection Law Number 8 of 1999. The bank provides compensation for losses in two ways: mistakes and unlawful acts. The bank is responsible for reimbursing customer losses. Efforts to prevent legal issues are undertaken by implementing restorative justice, which includes establishing banking mediation institutions, standardizing customer complaint procedures, enhancing product information transparency, and improving consumer education. Civil disputes can be resolved through civil law processes by filing a lawsuit with the appropriate court.

Keywords: *Legal Protection, Customers, ATM Users.*

Abstrak

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi klien yang menggunakan ATM di Bank BNI Cabang Biak dan tanggung jawab bank atas kerugian yang diderita nasabah saat bertransaksi. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan analisis data empiris dan normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi klien sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Bank memberikan kompensasi atas kerugian melalui dua cara: kesalahan dan tindakan melanggar hukum. Bank bertanggung jawab untuk membayar kerugian nasabah. Upaya menghindari masalah hukum dilakukan dengan menerapkan restorative justice, termasuk pembentukan lembaga mediasi perbankan, prosedur standar pengaduan nasabah, standar transparansi informasi produk, dan pendidikan konsumen yang lebih baik. Sengketa perdata dapat diselesaikan melalui proses hukum perdata dengan mengajukan tuntutan ke pengadilan yang berwenang.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum, Nasabah, Pengguna ATM.*

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, institusi keuangan adalah perusahaan kepercayaan yang sepenuhnya bergantung pada keyakinan komunitas. Bank tidak dapat beroperasi dengan baik tanpa kepercayaan ini. Bank adalah bisnis yang mengumpulkan uang dari orang-orang untuk menyimpannya dan kemudian memberikan uang itu kepada orang-orang dengan kredit atau cara lain untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Perbankan memiliki banyak interaksi antara klien dan bank karena mereka berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang memiliki dana. Hubungan antara bank dan klien yang menyimpan dana didasarkan pada hubungan kepercayaan yang dikenal sebagai hubungan kesetiaan.

Bank secara khusus berfungsi sebagai agen kepercayaan, yang berarti kegiatan perbankan didasarkan pada kepercayaan baik dalam pengumpulan maupun menyediakan dana. Bank juga dikenal sebagai agen pengembangan, di mana mempercepat kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi.¹ Selain itu, bank berfungsi sebagai agen layanan, yang berarti mereka memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Fungsi mereka sebagai penghubung antara pihak yang membutuhkan dana dan bagian yang membutuhkan uang.

Bank berfungsi seperti agen kepercayaan berdasarkan keyakinan atau kepercayaan dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta sebagai agen layanan yang melakukan penghimpunan dan pembagian dana melalui produk dan layanan yang ditawarkannya. Bank bertanggung jawab untuk melindungi hak dan kewajiban klien dalam hal penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyediaan layanan perbankan lainnya.² Secara khusus, bank berfungsi sebagai agen kepercayaan, yang berarti kegiatan perbankan didasarkan pada kepercayaan baik dalam penghimpunan maupun penyaluran dana. Bank membantu produksi, distribusi, dan konsumsi. Mereka juga disebut sebagai agen pengembangan. Bank juga berfungsi sebagai agen layanan, memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Fungsi mereka sebagai perantara antara stakeholder yang menginginkan finansial dan pihak yang membutuhkannya menghasilkan interaksi yang intens antara bank dan pelanggannya.

Hubungan Bank: *Automated Teller Machines (ATM)* termasuk dalam layanan eksklusif yang diberikan kepada masyarakat oleh bank. ATM apakah produk dari inovasi perbankan yang menggunakan teknologi komputer untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Lembaga perbankan menggunakan ATM, atau yang lebih dikenal sebagai Mesin Teller Otomatis, sebagai sistem komputerisasi untuk melakukan transaksi keuangan di tempat umum secara mandiri tanpa bantuan petugas bank.³

Dalam situasi ini, ATM adalah perangkat elektronik yang memberikan layanan otomatis kepada nasabah, seperti kemampuan untuk melakukan transaksi non-tunai dan penarikan uang tunai. ATM telah berhasil menggantikan peran uang sebagai alat pembayaran,

¹ Jamal Wiwoho, "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat," *Masalah-Masalah Hukum* 43, no. 1 (2014): 87–97, <http://dx.doi.org/10.14710/mmh.43.1.2014.87-97>.

² Nikmah Dalimunthe and Nanda Kurniawan Lubis, "Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan," *Masbarif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023): 956–63, <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>.

³ Agus Hariyanto and Pujiyono Pujiyono, "Problematika Hukum Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)," *Jurnal Privat Law* 8, no. 1 (2020): 15–20, <https://doi.org/10.20961/privat.v8i1.40357>.

memberikan rasa aman dan kemudahan bagi nasabah dalam semua keperluan keuangan mereka. Karena ATM memungkinkan pelanggan untuk mengontrol keuangan mereka sendiri, mereka tidak lagi perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi biasa. ATM tersedia setiap hari, 7 hari seminggu, bahkan di hari libur, dan menyediakan berbagai layanan seperti penarikan tunai, setoran, transfer antar rekening, informasi saldo, dan penukaran cek. Nasabah juga dapat menggunakan ATM untuk membayar di banyak tempat seperti supermarket, penginapan, restoran, dan hiburan.⁴

Namun, posisi konsumen secara umum masih terbatas dalam hal produk ATM karena pengajuan aplikasi ATM seringkali ditentukan oleh keputusan unilateral pihak bank, yang seringkali tidak seimbang. Masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan layanan perbankan terkait penggunaan ATM meliputi: 1) keluhan perangkat perbankan seperti ATM dan kartu kredit lalu tabungan jenis apa pun, termasuk keluhan berbagai tabungan jenis apa pun, termasuk keluhan tentang janji untuk memberikan hadiah dan mempromosikan produk perbankan, 2) keluhan terkait perilaku pegawai yang kurang simpatik dan tidak berpengalaman, terutama pegawai yang bekerja di loket layanan seperti teller, layanan pelanggan, dan satpam.⁵

Sangat menarik untuk memeriksa secara khusus keluhan yang disampaikan oleh pemegang ATM. karena tergantung pada teknologi dan informasi untuk bisnis perbankan dan tren ATM yang semakin meningkat di masa depan. Secara umum, keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai penggunaan ATM mungkin dibagi menjadi dua kategori: keluhan kasuistik tentang masalah keuangan dan keluhan tentang masalah non-keuangan yang bersifat sistemik.⁶ Contoh pengaduan terkait keuangan meliputi: 1) meskipun nasabah tidak mengetahui melakukan transaksi, jumlah rekening yang terdebit atau dana bocor; 2) dana yang tidak diakui sebanding dengan pengeluaran atau lebih kecil dari yang seharusnya; 3) meskipun tidak ada uang yang diterima, saldo rekening masih terdebit.⁷

Sementara itu, beberapa contoh keluhan yang berkaitan dengan masalah non-finansial adalah sebagai berikut: 1) kartu uang tunai diterbitkan tidak mengikuti janji yang diberikan; 2) nasabah lupa PIN, atau nomor identifikasi pribadi, 3) mesin ATM menelan kartu ATM, 4) kartu ATM terblokir, 5) mesin ATM bekerja terlalu lama sehingga uang tidak keluar dengan cepat. Klien seringkali mengalami kesulitan untuk menunjukkan bahwa mereka telah kehilangan penggunaan ATM karena kerusakan, tetapi kerugian tersebut juga bisa disebabkan oleh kesalahan klien sendiri.⁸ Namun, bank sulit untuk dipertanggungjawabkan atas kesalahan ATM karena mereka tidak secara langsung menyaksikan proses transaksi, kecuali jika ada bukti

⁴ Soehartatik Soehartatik and Muawanah Muawanah, "Analisis Layanan Automated Teller Machine Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)," *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 20, no. 1 (2023): 855–63, <https://doi.org/10.29100/insp.v20i1.4676>.

⁵ Sultan Sarda et al., "Analysis of Accounting Information Systems in ATM Transaction Processes at Bank BRI (Persero) Makassar Branch Mangasa Unit," *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi* 4, no. 1 (2022): 62–72, <https://doi.org/10.26618/inv.v4i1.7282>.

⁶ Wisnu Rinaldi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2019): 284–98, <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3778>.

⁷ Hidayaturochman Hidayaturochman and Syufaat Syufaat, "Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan (LJK) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor OJK Purwokerto," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2022): 43–56, <https://doi.org/10.30595/jhes.v5i1.13580>.

⁸ Choirunisa Dwi Faradina, "Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2" (Universitas Muammadiyah Jakarta, 2022), <https://repository.umj.ac.id/13248/>.

nyata yang dicatat oleh mesin ATM itu sendiri. Permasalahan muncul ketika mesin ATM mencatat jumlah uang yang dikeluarkan, tetapi nasabah tidak menerima uang yang seharusnya mereka terima atau jumlah uang yang diterima kurang karena kesalahan pada mesin ATM.

Dalam beberapa kasus, ketika pelanggan memberikan komplain kepada bank, mereka biasanya tidak sabar menunggu hingga bank menanggapi laporan mereka. Namun, komplain tersebut tidak langsung dikabulkan, dan membutuhkan waktu untuk mengembalikan uang ke rekening nasabah yang terdebet.⁹ Jika kartu ATM hilang selama waktu kerja bank, bank akan menyelesaikan komplain dengan segera dengan mengembalikan kartu ATM kepada nasabah. Pada umumnya, saat terjadi perselisihan dengan bank, Konsumen yang menggunakan layanan perbankan seringkali berada dalam posisi tidak menguntungkan.¹⁰ Sebagai pelanggan, mereka berada situasi yang tidak stabil saat transaksi terganggu, membuat pelanggan sering merasa dirugikan. Setiap transaksi bisnis seharusnya menguntungkan semua pihak, kecuali dalam situasi *force majeure* di mana salah satu pihak mengakibatkan kerugian.

Oleh karena itu, mengingat kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendorong produktivitas dan efisiensi produsen, sangat penting untuk melindungi pelanggan. Konsumen akan mengalami dampak dari kemajuan ini, baik secara tidak langsung maupun langsung. Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan berkembang dalam penyediaan barang dan jasa yang berkualitas, serta sistem keamanan yang mencakup akses dan laporan yang terbuka dan kepastian undang-undang. Undang-undang ini juga memperluas aspek perlindungan dan pemberdayaan konsumen dalam menggunakan layanan perbankan.¹¹

Sebagai salah satu bank BUMN, BNI Cabang Biak terus mengatasi kendala dan masalah teknis dalam pelayanan perbankannya, terutama yang berkaitan dengan layanan ATM. Oleh karena itu, perlu dilakukan inventarisasi dan analisis untuk menemukan solusi yang tidak membahayakan kedua belah pihak, baik perbankan sebagai penyedia layanan perbankan maupun pengguna ATM itu sendiri. Diharapkan ada solusi yang menguntungkan semua pihak, bukan hanya satu. Namun, kepentingan konsumen harus lebih terjamin melalui perlindungan konsumen dan peraturan yang berlaku.

Transaksi antara pelanggan dan produsen dalam lingkungan hukum memiliki ikatan timbal balik apa memungkinkan keduanya untuk memenuhi hak dan tanggung jawab setiap orang. Hak konsumen sejalan dengan hak produsen, dan sebaliknya. Karena ketergantungan, Semua pihak seharusnya berada dalam posisi yang seimbang lalu saling menguntungkan. Oleh karena itu, mengatur hak dan kewajiban sangat penting. konsumen serta produsen atau pelaku usaha. Konsumen adalah komponen penting bagi produsen, dan produsen harus memahami hal ini. Dari penjelasan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) untuk memperoleh pemahaman dan evaluasi mekanisme perlindungan hukum yang ditawarkan kepada nasabah yang menggunakan ATM di cabang BNI Biak, 2) untuk mengevaluasi dan menyelidiki

⁹ Salma Fauziah, "Manajemen Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *Eksisbank: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 3, no. 1 (2019): 74–80, <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.35>.

¹⁰ Fenny Wulandari et al., "Hak Nasabah Perbankan Dalam Konteks Perlindungan Konsumen," *Bhakti Hukum: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2022): 64–70, <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JBH/article/view/17829>.

¹¹ Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan and Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 294–307, <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>.

tanggung jawab Bank BNI atas kehilangan yang dialami oleh pelanggan ATM yang melakukan perjanjian di Cabang BNI Biak.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi mekanisme perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan ATM di Bank BNI Cabang Biak serta meneliti tanggung jawab bank atas kerugian yang dialami oleh pelanggan ATM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan dan menganalisis data empiris dan normatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan nasabah dan pihak bank, observasi langsung, serta analisis dokumen terkait kebijakan perlindungan konsumen dan prosedur penanganan keluhan. Data empiris diperoleh dari pengalaman langsung nasabah, sementara data normatif berasal dari peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi perlindungan hukum yang ada serta tanggung jawab bank. Analisis ini melibatkan identifikasi pola dan tema utama yang muncul dari data, seperti jenis keluhan yang sering diajukan nasabah terkait penggunaan ATM, serta respons dan tindakan yang diambil oleh bank dalam menanggapi keluhan tersebut. Penelitian ini berfokus pada pentingnya kepercayaan dalam hubungan antara bank dan nasabah. Bank, sebagai agen kepercayaan, bertanggung jawab untuk melindungi hak dan kewajiban nasabah dalam penghimpunan dan penyaluran dana. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan solusi yang adil dan menguntungkan bagi kedua belah pihak, serta meningkatkan perlindungan konsumen melalui regulasi yang efektif.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna ATM Pada Bank BNI Cabang Biak

Konsumen adalah individu atau organisasi yang membeli barang atau jasa tertentu. Pengguna akhir atau end user, tanpa memaksa pelanggan untuk bertindak seperti orang yang membeli barang dan jasa ini. Pelanggan yang menggunakan jasa perbankan disebut pelanggan perbankan., atau Orang yang menggunakan layanan perbankan disebut pelanggan bank. Dalam posisinya sebagai pelanggan, di mana posisinya antara pelanggan dan Bank sebaliknya harus melindungi klien mereka. hukum yang bisa menciptakan rasa selamat ketika memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh bank sebagai produsen dalam kasus ini. Kemajuan dalam teknologi berfokus pada penggunaan teknologi ini, seperti penggunaan ATM, berfokus pada penggunaan teknologi tersebut, seperti penggunaan ATM, namun kemajuan teknologi perbankan hanya memberikan keamanan kepada bank, jadi nasabah bank Tidak dapat dipungkiri bahwa hak dan kepentingan konsumen perbankan harus dilindungi. Seringkali, sebagai pihak yang menggunakan layanan bank, nasabah sering diabaikan haknya. Bahkan Munir Fuady mengatakan bahwa pelanggan yang berpartisipasi dalam sistem perbankan Indonesia tidak memiliki jaminan hukum yang jelas dan dapat diandalkan. Mereka harus dihormati. Kurangnya proteksi suatu perlindungan hukum yang dapat diprediksi dan masuk akal. Mereka adalah individu yang patut dihormati., tidak ada perlindungan untuk pelanggan dalam hal hubungan dengan bank adalah salah satu masalah yang sering dibicarakan.

Dalam UU Nomor 10 Perbankan 1998, ketentuan administrasi lalu sanksi pidana dijelaskan dalam BAB VII, yang sebenarnya berkaitan dengan masalah perlindungan nasabah, Namun Salah

satu pihak yang bertanggung jawab harus ditentukan atas setiap masalah, karena itu mengakibatkan kerugian bagi pelanggannya. Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan bank dapat dikaitkan bagaimana pengurus bertindak sebagai perwakilan badan hukum bank berdasarkan anggaran dasar perusahaan, untuk menunjukkan bahwa tindakan yang diambil oleh pemimpin akan menjadi tanggung jawab masing-masing pengurus dan pemimpin. Tugas terletak pada pengendali jika mereka bertindak bebas dari batas kewenangan mereka. Namun, jika mereka bertindak di luar batas kewenangan mereka, Jika anggaran dasar perusahaan menetapkan bahwa ini harus dilakukan, maka perusahaan yang bertanggung jawab untuk melakukannya. Munir Fuady menyatakan bahwa, Untuk melindungi pelanggan bank, beberapa prosedur digunakan, antara lain: 1) mengeluarkan peraturan baru atau perubahan pada peraturan lama dalam industri perbankan adalah salah satu cara untuk menjaga nasabah bank, 2) menegakkan peraturan yang ada di sektor perbankan dengan lebih ketat oleh otoritas moneter adalah cara lain untuk melindungi nasabah, 3) memberikan perlindungan kepada pelanggan melalui perlindungan dari lembaga asuransi deposito terhadap depositan, 4) meningkatkan keketatan prosedur perizinan bank, 5) meningkatkan stabilitas operasi bank, 6) meningkatkan pengawasan bank.

Dalam upaya untuk mengurangi tingkat risiko yang terkait dengan sektor perbankan, regulator, terutama Bank Indonesia, harus mengawasi dan melatih semua bank saat ini, termasuk bank swasta dan pemerintah. Meskipun Undang-Undang Perbankan tidak memberikan perlindungan khusus kepada nasabah bank, nasib mereka hanya bergantung pada kesepakatan yang dibuat antara mereka dan bank yang mencakup hak dan kewajiban setiap pihak, juga menjadi landasan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen.¹² Setiap perjanjian diharapkan memperlakukan kedua belah pihak dengan adil dan setara. Ini menunjukkan bahwa hak dan kewajiban Perjanjian harus memberikan keseimbangan bagi semua pihak yang terlibat. Klien bank yang menggunakan ATM seringkali berada di posisi yang tidak stabil. terutama dalam kasus perselisihan. Perjanjian yang dibuat antara bank dan pelanggan seringkali tidak melindungi. yang memadai untuk kepentingan nasabah dan hanya melindungi kepentingan bank karena perjanjian penggunaan ATM yang dibuat dalam yang memadai untuk kepentingan pelanggan dan hanya melindungi kepentingan bank karena perjanjian penggunaan ATM yang dibuat dalam format standar, di mana bank menetapkan syarat-syaratnya dan Klien hanya perlu menyetujuinya tanpa dapat bernegosiasi. Bank membuat kontrak ATM dengan kebijakan umum yang tercantum dalam formulir permohonan pembukaan rekening. Semua persyaratan dan peraturan yang tercantum dalam formulir dan berlaku dalam kesepakatan tersebut.

Bank memiliki ketentuan sebagai berikut untuk memberikan perlindungan teknis kepada pelanggan ATM: 1) nasabah yang menggunakan ATM diberikan oleh bank nomor PIN yang dapat disesuaikan. Perubahan nomor PIN dan keinginan pemegang kartu dapat dilakukan satu kali setiap hari, 2) rekening akan terblokir secara otomatis jika pengguna kartu ATM salah memasukkan nomor PIN sebanyak tiga kali, 3) petugas ARMC yang bekerja di kantor pusat (PT. Swadharma Duta Data, sumber daya sistem BNI Bank Online) akan mendeteksi gangguan dalam penggunaan mesin ATM. awal. Kemudian, Pekerja ATMC akan memberi tahu pegawai cabang yang mengelola ATM atau melalui petugas CMU untuk memperbaiki, 4) any mereka yang memiliki kartu ATM yang dapat menggunakan mesin ATM, dengan menggunakan kartu dan kode PIN yang dirancang

¹² Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Gusti Ketut Sri Astiti, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking," *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 83–88, <https://doi.org/10.22225/juinhum.3.1.4643.83-88>.

khusus untuk tujuan tersebut. ATM terletak di area tertentu, dan Anda harus menggunakan kartu ATM untuk memasukinya. PIN hanya dibuat sekali, 5) kasir-KIC-PBN bertanggung jawab untuk membuka dan mengisi brankas, serta menghitung uang tunai, 6) kesalahan dalam penggunaan ATM, baik oleh pelanggan dan petugas cabang yang berwenang, akan dicatat sebagai abnormal di kantor oleh ATMC pusat atau dari mesin ATM.¹³

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kesalahan dapat terjadi karena kesalahan mesin atau manusia. Kegagalan ATM dapat terjadi karena banyak hal, seperti kesalahan mesin komputer dan perangkat lunak. Dalam hal ini, bank telah melakukan kerugian bagi nasabah bank dan orang yang dirugikan memiliki hak untuk menuntut bank untuk membayar mereka. Hak untuk menuntut ganti rugi merupakan salah satu hak kreditur. Akibatnya, Perjanjian yang memungkinkan perlindungan hukum dibuat, termasuk persetujuan penggunaan ATM; kerugian yang terjadi oleh konsumen bank yang menggunakan ATM karena kesalahan mesin atau kesalahan manusia (misalnya, pegawai bank), merupakan pelanggaran hukum menurut Pasal 1365 KUHPerdara.¹⁴ Hal ini melindungi orang yang berdampak negatif untuk menuntut ganti rugi dari pihak yang mengalami kehilangan tersebut. Sebagai pengelola ATM, Bank harus memberikan perlindungan hukum dan kepercayaan layanan dimana mereka tawarkan, tetapi di dalam praktiknya, penerapan perlindungan pelanggan tidak selalu ATM laku. Sangat sulit untuk mendapatkan pelanggan ATM yang hanya ditentukan oleh kontrak pengguna ATM. tidak ada Nasabah tidak dapat memperoleh haknya karena klausul yang menetapkan bank bertanggung jawab atas hal-hal yang merugikan mereka.

Sementara Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, seperti yang diubah oleh Legislasi Nomor 10 Tahun 1998, tidak memberikan perlindungan hukum untuk klien bank, menurut Pasal 29 ayat (3) Legislasi Nomor 7 Tahun 1992, seperti yang diubah oleh Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, hanya menunjukkan bahwa bank harus melakukan operasinya tanpa mengganggu kepentingan pelanggan yang mempercayakan uang mereka kepadanya. Pasal ini tidak memberikan perlindungan yang memadai bagi nasabah bank; selain itu, penjelasannya tidak memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh. yang harus dijaga. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Nomor 8 Tahun 1999 diproyeksikan nasabah bank mampu menggunakan konsumen sebagai dasar hukum untuk menuntut haknya. Dalam hal transaksi elektronik uang (EFT) melalui ATM, Setiap perjanjian antara pelanggan dan bank harus mengandung bagian yang mengalihkan tanggung jawab penuh untuk pelanggan atau mewajibkan pelanggan untuk mengikuti aturan baru, tambahan, terus-menerus, dan/atau perubahan di mana dibuat secara independen oleh bank sebelum pelanggan menggunakan fasilitas yang dibeli.

Namun, hal ini masih terjadi dalam praktik perbankan. Tidak adil bahwa klausul standar dalam setiap perjanjian mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada pelanggan. Bank, termasuk perjanjian ATM, memiliki klausul eksonerasi yang dimaksudkan untuk mengizinkan atau membatasi jawaban salah satu pihak dalam gugatan lain jika pihak tersebut tidak memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan kesepakatan tersebut. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, ayat a dan g, melanggar hal ini Dilarang bagi pelaku bisnis untuk memasukkan klausul dokumen atau perjanjian yang baku yang memberi barang dan jasa untuk

¹³ Tiurlan Roma Artha Saragih, "Rahasia Bank Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Nasabah Menurut Ketentuan Hukum Perbankan" (Universitas Jember, 2014), <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/24517>.

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, *K.U.H. Perdata Buku III: Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, 2nd ed. (Bandung: Bandung Alumni, 2006).

dijual jika pasal ini mengatur pengalihan kewajiban dari pelaku usaha dan klausul menunjukkan bahwa selama buyer memanfaatkan jasa apa dibeli, pelaku usaha dapat membuat peraturan baru, tambahan, terus-menerus, dan/atau perubahan lanjutan.

Selain menggunakan klausul baku, orang sering lupa menggunakan klausul standar dengan huruf yang sangat kecil sehingga sulit untuk dibaca atau digunakan istilah yang umumnya tidak dapat dipahami. Ini sering terjadi dalam industri perbankan di Indonesia, menyebabkan calon pelanggan tidak suka membaca isi dengan cermat kontrak tersebut sebelum menandatangani dokumen itu. Namun semua perjanjian tersebut menguraikan hak dan tanggung jawab nasabah, karena nasabah baru menyadari ketidakseimbangan posisinya saat terjadi masalah.

3.2. Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Pelanggan ATM yang Melakukan Transaksi di Bank BNI Cabang Biak

Dalam setiap kesepakatan, ada kemungkinan satu pihak tidak akan memenuhi tugasnya sesuai dengan syarat-syarat yang telah disahkan. Hal ini dapat mencakup tidak memenuhi kewajiban sama sekali, melanggar perjanjian, atau melanggar terhadap persyaratan yang tercantum dalam perjanjian. Jika ini terjadi, orang lain mungkin mengalami kerugian, dan mereka akan berta adalah pihak yang tidak memenuhi tanggung jawabnya. Menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban setiap orang sangat penting dalam perjanjian secara keseluruhan. Pihak yang tidak memenuhi kewajibannya bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Menjaga keseimbangan hak adalah penting dalam perjanjian umum, dan kewajiban antara semua pihak.¹⁵ Hal ini berarti bahwa semua pihak memiliki kedudukan yang sama dalam menentukan hak dan kewajiban mereka, jadi tidak ada mendominasi pihak lain. Namun, dalam perjanjian standar yang mengandung klausul standar yang telah disiapkan oleh satu pihak, sedangkan pihak lain hanya memiliki tanpa kemungkinan untuk bernegosiasi, pilihan untuk menerima perjanjian tersebut atau menolaknya.

Selain itu, ini berlaku dalam oleh satu pihak, sedangkan pihak lain hanya yang biasanya dibuat hanya oleh bank, hak dan tanggung jawab masing-masing pihak diatur dalam formulir permohonan Hak dan kewajiban masing-masing pihak diatur di dalam formulir permohonan dalam kontrak penggunaan ATM, yang biasanya diciptakan hanya dari bank yang memungkinkan nasabah mengambil uang secara opsional. Perjanjian penggunaan ATM biasanya hanya menyebutkan cara menggunakan kartu.¹⁶ Oleh karena itu, perjanjian pembukaan rekening terkait langsung dengan perjanjian penggunaan ATM, yang termasuk dalam formulir permohonan untuk membuka rekening. Sehubungan dengan penggunaan ATM, ada dua hal yang dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan bank:

Akibat Kesalahan yang Dilakukan oleh Manusia

Kesalahan yang terjadi saat menggunakan ATM dapat berasal dari tiga pihak: pegawai bank terkait, pihak ketiga, atau bahkan nasabah sendiri. Biasanya, kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak ketiga yang terkait dengan bank, berusaha untuk mendapatkan keuntungan. Karena mereka dapat dengan mudah mengakses data konsumen, orang yang mahir komputer seringkali menjadi pelakuyang

¹⁵ Gede Ngurah Ganesha Giri Putra, "Legal Protection Against Customer Losses Due to System Error," *Jurnal Analisis Hukum* 3, no. 2 (2020): 180–89, <https://doi.org/10.38043/jah.v3i2.2694>.

¹⁶ Gentur Cahyo Setiono and Irham Rahman, "Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan," *Transparansi Hukum* 5, no. 1 (2022): 66–79, <https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i1.2273>.

tersimpan di bank, mereka dapat melakukan transfer saldo tanpa izin pemilik rekening. Petugas bank juga dapat mengambil tindakan. Salah satu masalah yang mungkin muncul saat pelanggan menggunakan ATM mereka sendiri adalah kesalahan dalam transfer uang: jika nomor rekening atau jumlah uang Klien akan mengalami kerugian karena tujuan transfer yang salah.

Kesalahan Mesin

Pelanggan yang menggunakan ATM dapat mengalami kerugian secara finansial maupun non-finansial karena berbagai masalah yang mungkin mengganggu mereka. Misalnya, ketika rekening nasabah telah dipotong tetapi ATM tidak dapat mengeluarkan uang, atau ketika pendebitan yang tidak dilakukan namun mengakibatkan penurunan saldo. Selain itu, kerusakan ATM dapat mencegah orang yang ingin melakukan transaksi atau penarikan tunai. Bahkan, jika tidak ada ATM di suatu daerah, orang harus mencari ATM terdekat, membuang waktu dan tenaga. Bank sebagai penyedia ATM memikul tanggung jawab hukum karena berbagai risiko yang mengintai, mengantisipasi dan menangani kerugian nasabah. Landasan hukum ini mencakup prestasi yang buruk. Secara umum, kegagalan dapat berupa pengabaian komitmen yang telah diikrarkan secara total, pelaksanaan perjanjian yang tidak memenuhi spesifikasi yang telah disepakati, janji belum dipenuhi, dan melanggar klausul yang secara tegas melarang tindakan tertentu dalam perjanjian

Dalam perjanjian yang dibuat saat menggunakan layanan anjungan tunai mandiri (ATM), ada aturan yang mengatur tindakan yang diambil jika salah satu dari mereka gagal melakukan apa yang dijanjikan. pihak, memungkinkan pihak lain untuk mengambil tindakan hukum tertentu sebagai tuntutan. Jika pihak bank tidak memberikan layanan yang memadai atau tidak mengikuti perjanjian yang telah disepakati, dapat terjadi wanprestasi. Misalnya, ketika mesin ATM rusak, yang menghentikan layanan. Dalam ketentuan pembukaan rekening, disebutkan bahwa Misalnya, ketika mesin ATM rusak, yang menghentikan layanan. Dalam ketentuan pembukaan rekening, disebutkan bahwa jika Pemilik kartu tidak dapat memanfaatkan fasilitas ATM dalam situasi apa khususnya dalam hal penarikan uang jika saldo rekening tidak mencukupi; dengan kata lain, jika pelanggan tetap memaksakan diri untuk menggunakan ATM dalam situasi tersebut, ia telah berada dalam kondisi wanprestasi.

Jika nomor PIN (Personal Identification Number) yang diberikan kepada pelanggan tidak diberikan dengan cara yang aman atau tertutup, bank dapat dianggap wanprestasi. keamanannya. Akibatnya, bank mungkin menganggap tidak melindungi PIN pelanggan, memungkinkan pelanggan tentang meminta kode PIN baru diganti. Kasus yang umum di mana bank dalam situasi yang mengganggu atau tidak memenuhi syarat terkait penggunaan ATM, seperti kartu yang tertelan mesin, perbedaan jumlah transaksi, kegagalan penarikan uang tunai, dan pembuatan saldo rekening yang tidak diperlukan. Dalam situasi seperti itu, bank harus bertanggung jawab, seperti menyesuaikan resi ATM dengan laporan saldo rekening bank dan nasabah terkini untuk memperbaiki perbedaan rekening atau transaksi. Bank biasanya membuat kartu baru untuk pemegang kartu yang tertelan mesin. Situasi ini menunjukkan bahwa gagalnya bank telah menyebabkan tujuan utama penyelenggaraan jasa, yaitu memberikan praktek dan kebebasan yang ditawarkan kepada konsumen melalui produk.

Jika mesin ATM rusak, pelanggan tidak dapat menggunakan kartu ATM dengan benar. Mereka gagal dapat melakukan perjanjian di ATM kapan pun diperlukan, meskipun Bank menawarkan ATM. untuk memudahkan pelanggan melakukan perjanjian, terutama transfer dana. Akibatnya, Klien harus mencari ATM. lain atau mungkin bahkan perlu melakukan transfer biasa

melalui pergi ke bank dan memanfaatkan layanan petugas. Terlepas dari kehilangan Meskipun kerugian yang dialami nasabah tidak signifikan secara finansial, bank telah melanggar perjanjian mereka. sebagai penyedia fasilitas. Bank telah berkomitmen, seperti yang termasuk dalam perjanjian penggunaan ATM untuk memberikan kemudahan transfer uang melalui ATM-nya, tetapi Bank gagal memenuhi janji mereka. Dalam kasus di mana bank menyediakan layanan, situasi ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Bank telah berkomitmen, seperti yang tercantum dalam perjanjian penggunaan ATM, untuk gagal memenuhi atau melanggar janji dengan tidak melakukan apa yang telah disanggupi. Salah satu jenis wanprestasi adalah tidak melakukan apa yang telah disanggupi. inkar janji: Ada kemungkinan kesalahan ATM. ketika pelanggan bank meminta transaksi untuk dilakukan, tetapi tidak dilakukan. sebagaimana diharapkan. Misalnya, uang ATM tidak sebanding melalui uang di mana dimasukkan klien; namun, saldo klien telah terdebit sesuai dengan petunjuk. Dalam situasi ini, Bank telah gagal melakukan apa itu telah dijanjikan namun tidak sesuai dengannya—sehingga terjadi kerugian konsumen. Dalam hal ini, Perdata Pasal 1243 mengatur:

Perbuatan Melawan Peraturan

Sebuah kesalahan yang dibuat oleh karyawan bank terkait—juga dikenal sebagai kesalahan manusia dapat menyebabkan pelanggaran hukum, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1365 KUHPPerdata, saat menggunakan ATM. Meskipun prosedur standar operasional bank mencegah kesalahan pegawai bank yang merugikan nasabah dalam menangani ATM, namun jika terdapat kesalahan dalam menjalankan proses yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan, Sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPPerdata, bank dapat dianggap melakukan pelanggaran hukum. Karena pegawai berada di bawah pengawasan dan kewajiban bank dalam hal ini harus bertanggung jawab atas tindakan pegawainya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Perdata Pasal 1367 (1), yang menyatakan bahwa "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh disebabkan bukan hanya melalui tindakannya tidak hanya sendiri, tetapi juga oleh kerugian yang dihasilkan dari oleh tindakan mereka lain yang tanggung jawabnya atau barang-barang yang diawasinya.

Sebaliknya, pelanggan Kesalahan dapat terjadi pada bank sendiri. saat menggunakan ATM, seperti nomor rekening yang salah dimasukkan tujuan transfer. Dalam kasus seperti ini, bank tidak perlu melakukan apa-apa. untuk bertanggung jawab, tetapi harus membantu pelanggan menyelesaikan masalah. Bank biasanya memiliki prosedur khusus untuk menindaklanjuti kesalahan transfer. Selain itu, pihak ketiga dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah bank yang menggunakan ATM. memiliki niat yang tidak baik. Kartu ATM sangat rentan untuk rusak atau digandakan. Pita magnetik pada satu sisi kartu ATM menyimpan data atau informasi pengguna. Karena data di dalam pita magnetik, secara logis dapat ditransfer ke pita magnetik tambahan, membuat pita magnetik sangat sensitif dan rentan terhadap kerusakan. Penggunaan alat khusus untuk memindahkan rekaman data dari pita magnetik ke kartu lain bukanlah hal yang rumit bagi mereka yang mahir dalam bidang teknik dan informatika.

Dalam Bank harus secara lisan maupun tulisan memberi tahu nasabah tentang konsekuensi negatif yang dapat terjadi jika kerugian konsumen akibat pihak ketiga. Bank harus memberi tahu pelanggan baik secara lisan maupun secara tulisan tentang dampak negatif penggunaan ATM saat ini jika kerugian nasabah disebabkan oleh pihak ketiga. nasabah meminta pembukaan rekening bank. Ini akan sangat membantu pelanggan, terutama bagi nasabah bank yang baru mengenal bank

atau teknologi, serta dengan memberikan Informasi ini menunjukkan bahwa bank bertindak dengan baik sebagai institusi yang dipercaya masyarakat. Kepercayaan untuk memberikan semua informasi tentang produknya kepada pelanggannya, sehingga Klien dapat membuat keputusan dengan pertimbangan yang matang. Sandra Ririmase mengungkapkan,

Kerugian pelanggan bank yang didirikan oleh organisasi pihak ketiga menunjukkan tingkat perlindungan layanan dan perangkat bank belum sepenuhnya aman seperti yang dijanjikan, meskipun diharapkan mereka sudah mengantisipasi demikian karena Sistem teknologi elektronik sangat rentan dan tidak pernah dapat diserang oleh individu yang tidak bertanggung jawab, sehingga sangat aman bagi penggunaannya. Selain hal-hal di atas, Bank juga harus melakukan penelitian dengan cermat lalu teliti semua hal, termasuk kontrak pengadaan. fasilitas tersebut dengan vendor, penerbit kartu, dan penyedia. Untuk melindungi dan melindungi pelanggannya pengguna ATM, elemen keamanan adalah yang paling penting. Pada dasarnya, bank bertanggung jawab atas segala kemungkinan dan elemen yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank pengguna ATM tersebut. untuk memberikan kompensasi sebagai ganti rugi klien. Mengganti kekurangannya harus berbasis jumlah jumlah uang yang telah dikurangi dari apa yang harus ada diklien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa nasabah bank, sebagai konsumen layanan perbankan, seringkali tidak memiliki jaminan hukum yang memadai dalam penggunaan teknologi seperti ATM. Meskipun kemajuan teknologi perbankan seharusnya meningkatkan keamanan bagi nasabah, kenyataannya banyak hak dan kepentingan konsumen yang sering terabaikan. Dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, terdapat ketentuan terkait perlindungan nasabah. Namun, dalam praktiknya, tanggung jawab bank terhadap nasabah seringkali tidak dipenuhi dengan baik. Tanggung jawab perdata bank atas kelalaian atau kesalahan seringkali terbatas pada perjanjian standar yang lebih menguntungkan pihak bank. Munir Fuady mengusulkan beberapa langkah untuk meningkatkan perlindungan nasabah, seperti penerbitan peraturan baru, penegakan ketat peraturan yang ada, perlindungan dari lembaga asuransi deposito, dan pengawasan yang lebih baik oleh otoritas moneter. Bank BNI memiliki beberapa prosedur untuk melindungi nasabah pengguna ATM, seperti pemberian PIN yang dapat diubah, pemblokiran otomatis rekening jika PIN salah dimasukkan tiga kali, dan pengawasan oleh petugas ARMC. Namun, perjanjian pembukaan rekening ATM seringkali tidak memuat klausul yang secara tegas melindungi nasabah pengguna ATM dari kerugian akibat kesalahan mesin atau manusia. Bank BNI bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah akibat kesalahan penggunaan ATM, baik itu kesalahan manusia, kesalahan mesin, atau tindakan pihak ketiga. Dalam kasus wanprestasi atau pelanggaran perjanjian, nasabah berhak untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan Pasal 1365 KUHPperdata. Tanggung jawab bank meliputi penyediaan informasi yang jelas tentang risiko penggunaan ATM dan perlindungan data nasabah dari potensi kejahatan. Perjanjian penggunaan ATM seringkali menggunakan klausul baku yang mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada nasabah, tanpa memberikan kesempatan negosiasi. Klausul semacam ini melanggar Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yang melarang pencantuman klausul yang merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Cahyani, Ni Made Febby Savitri Dwi, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Gusti Ketut Sri Astiti. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 83–88. <https://doi.org/10.22225/juinhum.3.1.4643.83-88>.
- Dalimunthe, Nikmah, and Nanda Kurniawan Lubis. "Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan." *Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023): 956–63. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>.
- Fauziah, Salma. "Manajemen Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah Di Indonesia." *Eksisbank: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 3, no. 1 (2019): 74–80. <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.35>.
- Hariyanto, Agus, and Pujiyono Pujiyono. "Problematika Hukum Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)." *Jurnal Privat Law* 8, no. 1 (2020): 15–20. <https://doi.org/10.20961/privat.v8i1.40357>.
- Hidayaturochman, Hidayaturochman, and Syufaat Syufaat. "Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan (LJK) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor OJK Purwokerto." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2022): 43–56. <https://doi.org/10.30595/jhes.v5i1.13580>.
- Putra, Gede Ngurah Ganesha Giri. "Legal Protection Against Customer Losses Due to System Error." *Jurnal Analisis Hukum* 3, no. 2 (2020): 180–89. <https://doi.org/10.38043/jah.v3i2.2694>.
- Rinaldi, Wisnu. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2019): 284–98. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3778>.
- Sarda, Sultan, Masrullah Masrullah, Anastasia Eka Putra, and Reski Anggraeni. "Analysis of Accounting Information Systems in ATM Transaction Processes at Bank BRI (Persero) Makassar Branch Mangasa Unit." *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi* 4, no. 1 (2022): 62–72. <https://doi.org/10.26618/inv.v4i1.7282>.
- Setiono, Gentur Cahyo, and Irham Rahman. "Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan." *Transparansi Hukum* 5, no. 1 (2022): 66–79. <https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i1.2273>.
- Soehartatik, Soehartatik, and Muawanah Muawanah. "Analisis Layanan Automated Teller Machine Melalui Gerbang Pembayaran Nasional(GPN)." *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 20, no. 1 (2023): 855–63. <https://doi.org/10.29100/insp.v20i1.4676>.
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, and Darminto Hartono Paulus. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 294–307. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>.
- Wiwoho, Jamal. "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat." *Masalah-Masalah Hukum* 43, no. 1 (2014): 87–97. <http://dx.doi.org/10.14710/mmh.43.1.2014.87-97>.

Wulandari, Fenny, Ervianto Braviaji, Irfan Fahmi, Amin Songgirin, and V. Andri Hananto. "Hak Nasabah Perbankan Dalam Konteks Perlindungan Konsumen." *Bhakti Hukum: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2022): 64–70.
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JBH/article/view/17829>.

Tesis

Faradina, Choirunisa Dwi. "Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2." Universitas Muammadiyah Jakarta, 2022. <https://repository.umj.ac.id/13248/>.

Saragih, Tiurlan Roma Artha. "Rahasia Bank Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Nasabah Menurut Ketentuan Hukum Perbankan." Universitas Jember, 2014. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/24517>.

Buku

Badruzaman, Mariam Darus. *K.U.H. Perdata Buku III: Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. 2nd ed. Bandung: Bandung Alumni, 2006.