

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Internet Banking Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Nur Hidayah, Baidhowi, Yustina Dhian Novita

Universitas Negeri Semarang

Email: Hida88898@studens.unnes.ac.id

Abstract: *The development of information technology has driven the transformation of banking services through internet banking which provides easy access and transaction efficiency for customers. However, this progress also increases the risks faced by customers, especially related to unclear agreements, unilateral changes in provisions, and the use of detrimental standard clauses. This study aims to analyze legal protection for users of internet banking services according to Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The method used is empirical legal research with a positive law approach and field data collection. The results of the study indicate that although there are no specific regulations that explicitly regulate internet banking, legal protection for customers can still be implemented through the interpretation of the Consumer Protection Law and other related regulations. This law provides a strong legal basis to protect customer rights from unilateral practices and imbalances in credit agreements. However, the implementation of this legal protection still faces challenges, especially related to customer legal awareness and legal certainty. Therefore, strengthening regulations and legal education are needed to improve protection for users of internet banking services in Indonesia.*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan melalui internet banking yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi transaksi bagi nasabah. Namun, kemajuan ini juga meningkatkan risiko yang dihadapi nasabah, terutama terkait ketidakjelasan perjanjian, perubahan ketentuan sepihak, dan penggunaan klausula baku yang merugikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna layanan internet banking menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan hukum positif serta pengumpulan data lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun belum terdapat regulasi khusus yang mengatur internet banking secara eksplisit, perlindungan hukum bagi nasabah tetap dapat dijalankan melalui penafsiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya. Undang-Undang ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak nasabah dari praktik sepihak dan ketidakseimbangan dalam perjanjian kredit. Namun, implementasi perlindungan hukum tersebut masih menghadapi tantangan, terutama terkait kesadaran hukum nasabah dan kepastian hukum. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan regulasi serta edukasi hukum guna meningkatkan perlindungan bagi pengguna layanan internet banking di Indonesia.

Received: May 02, 2025

Revised: May 24, 2025

Published: May 30, 2025

Keywords :

Consumer Protection, Banking, Customers.

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen, Perbankan, Nasabah.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.15564142>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan dalam teknologi informasi membawa perubahan yang pesat dalam kehidupan manusia, kemajuan dalam teknologi informasi mengubah pandangan masyarakat agar lebih melek dalam menggunakan kecanggihan dalam kemajuan teknologi yang ada, dengan berkembang pesatnya teknologi masyarakat menjadi dapat lebih mudah dan cepat dalam mengakses informasi yang ada. Salah satu perkembangan dalam teknologi informasi adalah dengan meningkatnya internet, dengan adanya internet memudahkan masyarakat dalam menjalankan kehidupannya

Keberadaan internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi para masyarakat yang menggunakan teknologi informasi. Hadirnya internet saat ini merambat ke berbagai bidang kehidupan, mulai dari bidang bisnis, pendidikan dan juga kesehatan. Bahkan saat ini ditiap aspek kehidupan juga membutuhkan internet. Dalam bidang Perbankan, kemajuan dalam teknologi informasi

juga tidak bisa tertinggal. Saat ini hampir seluruh penyelenggaraan sistem pembayaran yang ada di Indonesia dilakukan secara elektronik atau dalam layanan *e-banking*. Hadirnya *e-banking* membawakan banyak kemudahan, *e-banking* membuat penggunaannya untuk dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun,

Seiring dengan semakin kompleks dan pesatnya perkembangan layanan perbankan, terutama dalam hal pemberian kredit, risiko-risiko yang dihadapi oleh nasabah (debitur) sebagai konsumen pengguna jasa bank pun ikut meningkat. Dalam konteks perjanjian kredit bank, nasabah rentan menghadapi berbagai risiko, baik dari segi administratif, finansial, maupun hukum. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi nasabah menjadi sangat krusial untuk menjamin hak-hak mereka serta memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi keuangan.

Perlindungan hukum ini berfungsi sebagai landasan yang kuat agar nasabah tidak menjadi pihak yang dirugikan akibat ketentuan sepihak atau praktik tidak adil yang mungkin tercantum dalam perjanjian kredit. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, nasabah mendapatkan kepastian bahwa hak-hak mereka sebagai konsumen akan dihormati dan dijaga. Selain itu, perlindungan ini juga berperan untuk menghindarkan bank dari potensi sengketa yang dapat timbul akibat ketidakseimbangan hubungan antara bank sebagai penyedia jasa dan nasabah sebagai pengguna jasa.

Risiko dalam perjanjian kredit dapat muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari ketidakjelasan isi perjanjian, perubahan ketentuan sepihak oleh bank, hingga adanya klausula baku yang merugikan nasabah. Oleh sebab itu, regulasi perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hadir untuk memberikan batasan dan mengatur tata cara pencantuman klausula baku, sehingga bank tidak dapat melakukan praktik yang merugikan nasabah secara sepihak.

Selain memberikan perlindungan secara hukum, keberadaan regulasi ini juga menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi nasabah dalam menjalin hubungan kredit dengan bank. Perlindungan hukum yang kuat menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan, khususnya dalam pengajuan kredit. Hal ini pada akhirnya akan mendorong perkembangan sektor perbankan yang sehat dan berkelanjutan, karena didukung oleh hubungan yang adil dan transparan antara bank dan nasabah. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah (debitur) bank sebagai konsumen pengguna jasa bank terhadap risiko dalam perjanjian kredit bukan hanya sekadar kewajiban lembaga perbankan, tetapi juga menjadi landasan utama dalam menciptakan sistem keuangan yang berkeadilan dan memberikan rasa aman bagi seluruh pihak yang terlibat.

Di dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang membahas secara terperinci tentang sektor Perbankan sulit ditemukan aturan yang secara khusus mengatur perlindungan hukum terhadap nasabah bank, sebagian besar pasal dalam undang-undang tersebut lebih menitikberatkan pada perlindungan kepentingan pihak bank. Akibatnya, posisi nasabah menjadi sangat lemah, terutama dalam hubungan kontraktual seperti perjanjian kredit. Dalam praktiknya, perjanjian kredit umumnya berbentuk kontrak standar yang cenderung membebankan berbagai kewajiban dan tanggung jawab atas risiko selama masa perjanjian kepada nasabah debitur. Hal ini pada akhirnya menimbulkan ketidakseimbangan tanggung jawab, di mana pihak bank nyaris tidak memikul tanggung jawab apa pun.

Sebagai rangka usaha melindungi nasabah dari permasalahan yang mungkin timbul, pemerintah, menerbitkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 64 Undang-Undang tersebut menerangkan bahwa dasar hukum dalam perlindungan konsumen adalah segala sesuatu ketentuan peraturan perundang-undangan yang memiliki tujuan untuk melindungi konsumen yang telah ada saat Undang-Undang ini diundangkan, meskipun ada Undang-Undang yang membahas secara terperinci mengenai sektor perbankan, namun dalam Undang-Undang tersebut tidak disebutkan secara eksplisit mengenai perlindungan bagi para nasabah. Maka dengan itu tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis yuridis dalam penerapan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam melindungi pengguna layanan internet banking.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu pendekatan yang memadukan analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan pengamatan terhadap realitas yang terjadi di

masyarakat. Penelitian yuridis empiris dilakukan dengan cara mengkaji peraturan hukum tertulis (hukum positif) sebagai acuan utama, serta mengamati pelaksanaan atau implementasi hukum tersebut dalam praktik, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna layanan internet banking. Dalam pendekatan ini, hukum tidak hanya dilihat sebagai seperangkat aturan yang bersifat normatif, melainkan juga sebagai bagian dari tatanan sosial dan budaya yang hidup dalam masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori perlindungan hukum menyatakan bahwa perlindungan terhadap hak-hak nasabah harus diberikan baik sebelum maupun setelah terjadinya transaksi. Perlindungan sebelum transaksi mencakup pemenuhan hak nasabah atas informasi mengenai spesifikasi produk atau layanan perbankan. Informasi yang diberikan oleh pihak bank harus disesuaikan dengan kebutuhan individu masing-masing nasabah. Perlindungan dirancang untuk mengurangi kemungkinan terjadinya hal-hal yang berpotensi merugikan dan menimbulkan risiko kapan saja. Diharapkan dengan adanya perlindungan ini, kerugian yang mungkin dialami baik oleh pihak bank maupun nasabah dapat diminimalkan.

Isu keamanan tidak hanya menjadi perhatian bagi pengguna layanan internet banking, tetapi juga merupakan tanggung jawab bank penyelenggara serta industri perbankan secara umum. Meski demikian, keamanan dalam bertransaksi dan perlindungan terhadap nasabah menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan internet banking di masa depan. Hal ini disebabkan oleh belum adanya kepastian hukum bagi pengguna layanan tersebut, mengingat masih belum terdapat regulasi yang mengatur aktivitas internet secara khusus di Indonesia.

Di Indonesia, belum terdapat undang-undang khusus yang secara spesifik mengatur tentang internet banking. Meskipun demikian, perlindungan terhadap nasabah internet banking tetap dapat ditemukan melalui penafsiran terhadap peraturan yang ada, seperti peraturan yang ada di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan lainnya yang memiliki tujuan untuk melindungi konsumen.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengatur terkait perlindungan konsumen, perlindungan konsumen memiliki pengertian sebagai sebuah usaha yang pemerintah lakukan untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-Undang ini mengatur terkait hak-hak yang dimiliki oleh konsumen terhadap keamanan karena mereka telah menggunakan suatu barang dan/atau jasa. Lahirnya Peraturan ini, memberikan konsumen dasar hukum yang kuat untuk mendapatkan perlindungan. Tidak menutup kemungkinan, keberadaan Undang-Undang ini juga dapat mendorong terbentuknya regulasi lainnya yang akan mengatur terkait perlindungan hukum bagi para konsumen. Undang-Undang ini memiliki relevansi yang erat dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh bank kepada nasabah bank, dimana nasabah disini sebagai konsumen yang menggunakan layanan bank. Dalam konteks ini, perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah bank menjadi sangat penting, mengingat dalam praktiknya, sering kali terjadi ketidakseimbangan posisi antara nasabah dan pihak bank.

Nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan jasa perbankan, sehingga perlindungan terhadap mereka menjadi hal yang mutlak dan tidak bisa diabaikan. Peran nasabah sangat krusial dalam dunia perbankan, karena keberlangsungan suatu bank sangat bergantung pada tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat atau nasabah itu sendiri. Namun, dalam praktiknya, masih banyak para pelaku usaha dan atau penyedia jasa perbankan yang justru mengabaikan hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen dan mereka malah memanfaatkan kelemahan-kelemahan konsumen tanpa dikenai sanksi hukum. Rendahnya tingkat akan kesadaran hukum yang dimiliki oleh para nasabah sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi yang tidak dilandasi dengan adanya itikad yang baik, mereka melakukan transaksi dengan orientasi mencari keuntungan yang sebesar-besarnya melalui pemanfaatan sumber daya secara seefisien mungkin.

Dalam sektor perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki keterkaitan erat dengan upaya perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen, terutama dalam hal perjanjian kredit atau pembiayaan dari bank serta perjanjian pembukaan rekening, umumnya perjanjian-perjanjian tersebut disusun dalam bentuk perjanjian standar yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pihak bank.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya yang diatur dalam Pasal 18, memberikan ketentuan mengenai penggunaan klausula baku. Dimana didalam Pasal ini secara tegas melarang para pelaku usaha untuk mencantumkan klausul-klausul tertentu dalam dokumen atau perjanjian apabila klausul tersebut memenuhi kondisi-kondisi yang secara nyata dapat merugikan konsumen. Hal ini memiliki maksud untuk melindungi hak-hak konsumen dari potensi penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha melalui perjanjian sepihak yang tidak memberikan ruang negosiasi bagi pihak konsumen.

Perjanjian kredit atau pembiayaan, termasuk perjanjian pembukaan rekening di bank, pada dasarnya sebaiknya disusun dengan mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak yang terlibat. Namun, dalam praktiknya, demi alasan kepraktisan dan efisiensi operasional, perjanjian tersebut umumnya telah disusun terlebih dahulu oleh pihak bank dalam bentuk perjanjian standar. Akibat dari hal tersebut, nasabah sering kali tidak memiliki banyak pilihan selain menerima atau menolak seluruh isi perjanjian yang telah ditentukan sebelumnya.

Penggunaan klausula baku dalam perjanjian kredit atau pembiayaan mencerminkan adanya hubungan saling membutuhkan antara kedua belah pihak. Bank, sebagai kreditur, dan nasabah, sebagai debitur, memiliki peran yang saling melengkapi dalam mendukung dan mengembangkan kegiatan usaha masing-masing. Ketentuan-ketentuan dalam perjanjian yang cenderung bersifat kaku atau ketat umumnya dilandasi oleh prinsip kehati-hatian yang menjadi pedoman utama bagi bank dalam menyalurkan kredit atau pembiayaan, guna meminimalkan risiko dan menjaga keberlangsungan usaha perbankan.

Perjanjian kredit atau pembiayaan dari bank, maupun perjanjian pembukaan rekening yang tergolong sebagai perjanjian standar, sering kali menimbulkan berbagai keberatan. Beberapa di antaranya meliputi: isi dan ketentuan perjanjian telah disusun sepihak oleh salah satu pihak, ketidaktahuan pihak lain terhadap dampak hukum dari perjanjian tersebut, adanya ketimpangan kekuatan ekonomi antara para pihak, serta adanya unsur keterpaksaan dalam penandatanganan perjanjian. Perjanjian standar ini umumnya dibuat dengan tujuan untuk mencapai efisiensi dalam proses administrasi dan pelayanan.

Berbagai kondisi tersebut menjadi dasar lahirnya substansi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksudkan untuk memberikan kejelasan terkait ketentuan pencantuman klausula baku. Undang-undang ini mengatur sejumlah ketentuan, antara lain:

1. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian saat menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan apabila:
 - a. Memuat pengalihan tanggung jawab yang seharusnya berada pada pelaku usaha;
 - b. Menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menolak permintaan pengembalian barang dari konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha tidak memiliki kewajiban untuk mengembalikan dana atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen;
 - d. Memberikan wewenang kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan tindakan sepihak terhadap barang yang dibeli dengan sistem angsuran;
 - e. Menempatkan beban pembuktian atas kerusakan fungsi barang atau hilangnya manfaat jasa sepenuhnya pada pihak konsumen;
 - f. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk secara sepihak mengurangi manfaat jasa atau kekayaan konsumen yang menjadi objek transaksi;
 - g. Mewajibkan konsumen untuk menerima peraturan tambahan, pembaruan, atau perubahan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha selama masa penggunaan jasa;
 - h. Memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk mengenakan hak tanggungan, hak gadai, atau bentuk jaminan lainnya atas barang yang dibeli secara angsuran oleh konsumen.
2. Pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam bentuk atau posisi yang sulit terlihat, tidak dapat dibaca dengan jelas, atau diungkapkan dengan cara yang sulit dipahami.

3. Semua klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan pada poin (1) dan (2) dianggap batal demi hukum.
4. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyesuaikan klausula baku yang tidak sejalan atau bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang.

Ketentuan hukum yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sangat relevan dan sering dijumpai dalam perjanjian kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh bank, terutama pada Pasal 18 ayat (1) huruf g. Pasal ini mengatur bahwa pihak bank dapat mensyaratkan agar konsumen mematuhi ketentuan baru, tambahan, lanjutan, atau perubahan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha selama masa penggunaan jasa oleh konsumen. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara tegas mengenai klausula baku, pada kenyataannya pelanggaran terhadap ketentuan tersebut masih sering ditemukan dalam praktik, yang pada akhirnya berdampak merugikan kepentingan nasabah.

Sebelum diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), sering kali ditemukannya klausul baku dalam perjanjian kredit bank yang mengatur syarat secara sepihak. Klausul tersebut menegaskan bahwa bank berhak untuk sewaktu-waktu mengubah (menaikkan atau menurunkan) suku bunga pinjaman tanpa pemberitahuan atau persetujuan terlebih dahulu dari debitur, dan debitur dianggap telah menyetujui segala keputusan sepihak yang diambil bank terkait perubahan suku bunga selama masa perjanjian kredit berlangsung. Hal ini menyebabkan posisi nasabah debitur menjadi lemah secara yuridis dan ekonomis, serta kepentingan hukumnya tidak seimbang dan kurang dihargai. Dalam konteks ini, nasabah secara khusus memiliki hak-hak sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya yang dapat mengancam kesehatan dan keselamatan mereka.
2. Promosi perlindungan terhadap kepentingan sosial dan ekonomi konsumen.
3. Penyediaan informasi yang cukup agar konsumen dapat membuat pilihan yang sesuai kebutuhan dan keinginan pribadi.
4. Pendidikan bagi konsumen.
5. Adanya mekanisme ganti rugi.
6. Kebebasan untuk membuat suatu organisasi konsumen dan kesempatan yang dimiliki untuk menyampaikan pendapat sejak tahap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

Pasal 3 UUPK menyebutkan bahwa tujuan yang dimiliki dalam usaha memberikan perlindungan terhadap konsumen meliputi:

1. Meningkatkan kapasitas dan kemandirian konsumen agar mampu melindungi diri mereka sendiri.
2. Menjunjung harkat dan martabat konsumen dengan melindungi mereka dari dampak buruk yang mungkin timbul akibat penggunaan barang atau jasa.
3. Memperkuat posisi konsumen agar lebih berdaya dalam memilih, memutuskan, dan menuntut hak-haknya sebagai pengguna barang dan/atau jasa.
4. Membangun sistem perlindungan konsumen yang memberikan kepastian hukum, transparansi informasi, serta kemudahan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.
5. Mendorong kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen, sehingga mereka bertindak secara jujur dan bertanggung jawab dalam kegiatan usahanya.
6. Meningkatkan mutu barang dan/atau jasa untuk menjamin keberlanjutan usaha serta memenuhi aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hubungan hukum antara nasabah sebagai konsumen pengguna layanan perbankan dengan pihak bank sebagai penyedia jasa didasarkan pada adanya suatu perjanjian. Oleh karena itu, sudah sepantasnya apabila kepentingan nasabah memperoleh perlindungan hukum yang seimbang dengan perlindungan yang diberikan kepada pihak bank. Di samping itu, terwujudnya kerja sama yang harmonis antara bank dan nasabah, terutama dalam konteks perjanjian standar seperti perjanjian kredit/pembiayaan maupun pembukaan rekening, diharapkan dapat mendorong penerapan serta peningkatan efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah.

Kepastian hukum bagi konsumen yang memanfaatkan layanan perbankan berperan dalam menjamin perlindungan atas hak-hak mereka melalui penguatan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan khusus. Selain itu, keberadaan kepastian hukum ini juga menjadi peringatan bagi pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank, agar tidak bertindak semena-mena atau melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta instrumen hukum lainnya, konsumen memperoleh hak serta kedudukan yang lebih setara, sekaligus memiliki dasar hukum untuk mengajukan gugatan atau tuntutan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-haknya yang mengakibatkan kerugian.

SIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pengguna layanan internet banking di Indonesia menjadi sangat penting seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kejahatan siber seperti pencurian data, peretasan, dan manipulasi data digital. Meskipun layanan internet banking memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, risiko kejahatan siber menuntut adanya perlindungan hukum yang kuat dan efektif. Saat ini, belum terdapat undang-undang khusus yang secara spesifik mengatur perlindungan nasabah internet banking di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi nasabah masih mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan beberapa peraturan lain yang lebih banyak menitikberatkan pada perlindungan kepentingan bank, sehingga posisi nasabah cenderung lemah, terutama dalam perjanjian standar yang sering kali merugikan nasabah. UUPK memberikan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan hak-hak konsumen, termasuk nasabah bank, terutama terkait klausula baku dalam perjanjian yang tidak boleh merugikan konsumen. Namun, dalam praktiknya, pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku masih sering terjadi, sehingga perlindungan hukum bagi nasabah belum optimal.

Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif bagi pengguna internet banking membutuhkan penegakan regulasi yang melindungi hak-hak nasabah secara seimbang dengan kepentingan bank, peningkatan kesadaran hukum dan literasi digital nasabah, pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik perbankan, serta pengembangan regulasi khusus yang mengatur perlindungan pengguna layanan digital perbankan. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, diharapkan dapat tercipta rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan dalam bertransaksi secara digital serta mendorong terciptanya sistem perbankan yang adil dan transparan di era digital.

REFERENSI

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 40-60.
- Damayanti, A. N., Pamungkas, Z. B., & Lestari, T. I. (2023, June). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi* (Vol. 3, No. 1, pp. 487-496).
- Hamin, M. W. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank terhadap Risiko Dalam Perjanjian kredit Bank. *Lex Crimen*, 6(1).
- Kurniawan, K. D., & Hapsari, D. R. I. (2021). Kejahatan dunia maya pada sektor perbankan Di Indonesia: analisa perlindungan hukum terhadap nasabah. *Pleno Jure*, 10(2), 122-133.
- Ngiu, S. F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lex Privatum*, 3(1).
- Nugraheni, T., Sinurat, A., & Kian, D. A. (2024). Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Hukum dalam Melindungi Pengguna Layanan Internet Banking dari t Crime. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL*, 3(2), 63-79.
- Panjaitan, H. C. (2011). *Risiko Hukum Yang Terjadi di Dalam Perjanjian Kredit Bank dalam Kaitannya dengan Perlindungan Konsumen Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Krakatau Medan* (Doctoral dissertation, Risiko Hukum Yang Terjadi di Dalam Perjanjian Kredit Bank

- dalam Kaitannya dengan Perlindungan Konsumen Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Krakatau Medan).
- Sjahdeini, S. R. (1993). Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia.
- Sumilat, R. R. (2013). Resiko dalam Perjanjian Kredit Bank dalam Kaitannya dengan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum UNSRAT*, 21(4), 887.
- Tarantang, J., Pelu, I. E. A., Akbar, W., Kurniawan, R., & Wahyuni, A. S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Transaksi Digital. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 15-25.
- Wonok, D. Y. (2013). Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(2), 59-71.