



PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA NASABAH PADA LAYANAN INTERNET BANKING

Herry Hendri F Mote

Universitas Musamus herryhendri@unmus.ac.id

Handika D. Ardiansyah Pelu

Universitas Musamus handika_fh@unmus.ac.id

Cavin George Ngilawane

Universitas Musamus cavinngilawane_fh@unmus.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini menganalisis tentang perlindungan hukum data pribadi nasabah. Berbicara mengenai data pribadi nasabah meliputi dua aspek yaitu data *privacy*, informasi *privacy* oleh sebab itu perlu adanya jaminan keamanan data pribadi nasabah agar dapat mengontrol dan menjaga. Sistem perlindungan nasabah penyimpan diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 40 Tentang perbankan dalam merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpananya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-komparatif, yang berfokus pada norma-norma hukum, dengan pendekatan terhadap Undang-Undang OJK dan BI. Analisis dilakukan dengan memanfaatkan data yang telah ada sebelumnya berdasarkan hasil Analisis tersebut, ditemukan bahwa perlindungan hukum yang jelas dan pasti diperlukan untuk melindungi data nasabah dalam layanan internet banking, dan juga penting untuk mengamankan data nasabah dengan cara yang efektif. Selain itu nasabah Ketika merasa dirugikan, nasabah dapat melakukan pengaduan ke pihak bank dalam pelayanan pengaduan nasabah baik di pihak bank atau pada OJK ataupun Bank Indonesia. Untuk proses penyelesaian pengaduan tersebut dapat dilakukan melalui mediasi. Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna perbankan internet membutuhkan keterlibatan banyak pihak, termasuk nasabah, bank, pemerintah, Bank Indonesia, dan pihak terkait lainnya.

Kata Kunci: Pelindungan, Hukum, Nasabah



ABSTRACT

This This article analyzes the legal protection of customer personal data. Discussing customer personal data encompasses two aspects: data privacy and information privacy. Therefore, it is necessary to guarantee the security of customer personal data to ensure control and protection. The customer protection system for depositors is regulated by Law Number 10 of 1998, Article 40 concerning Banking, which requires maintaining the confidentiality of information regarding depositors and their deposits.

This research uses a normative-comparative approach, focusing on legal norms, with an approach referring to the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia (BI) Laws. The analysis was conducted using pre-existing data. Based on the results of this analysis, it was found that clear and definite legal protection is necessary to protect customer data in internet banking services, and that securing customer data effectively is also crucial. Furthermore, if customers feel they have been harmed, they can file a complaint with the bank through the customer complaints service, either the bank, the OJK, or Bank Indonesia. The complaint can be resolved through mediation. Legal protection of personal data of internet banking customers requires the involvement of many parties, including customers, banks, the government, Bank Indonesia, and other related parties.

Keywords: *Protection, Law, Customers*

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu perkembangan yang sangat pesat saat ini yaitu perkembangan di bidang teknologi informasi, hal ini mempengaruhi perkembangan kemajuan dunia perbankan dengan kehadiran berbagai produk perbankan salah satunya yaitu electronic banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*. Kemajuan teknologi informasi khususnya media internet, dirasakan banyak memberikan manfaat seperti dari segi keamanan, kecepatan serta kenyamanan.¹

Dengan kehadiran layanan internet banking ini merupakan suatu sarana media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah oleh suatu bank yang ingin menjadikan suatu solusi yang efektif untuk nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran apapun dengan mudah, cepat, di mana saja dan kapan saja.

Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti internet banking, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Diperlukan adanya perlindungan kepada nasabah karena dikhawatirkan adanya penyalahgunaan privacy data atau data pribadi seseorang di internet sebagian besar lebih mengarah ke hal-hal yang bersifat komersial, tetapi tidak menutup kemungkinan pula penyalahgunaan data pribadi seseorang di tujuhan untuk hal-hal lainnya yang merugikan.

Karakteristik layanan internet banking untuk memfasilitasi transaksi perbankan yang berbeda dengan perbankan secara konvensional menimbulkan dampak negatif dalam hal pengaturan hukum data pribadi nasabah yang berkaitan dengan kerahasiaan bank. Hal ini terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pemanfaatan layanan internet

¹ Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law aspek hukum teknologi informasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), h. 84.

banking ini melibatkan banyak pihak, baik pihak perbankan, pihak *internet service provider*, maupun nasabah perbankan yang bersangkutan.²

Perlindungan hukum data pribadi nasabah dalam layanan internet banking menjadi suatu permasalahan yang perlu diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalamnya, terutama bagi pihak nasabah. Hal ini bertujuan agar kepentingan nasabah atas data pribadi yang mereka miliki dalam penyelenggaraan *internet banking* menjadi terlindungi. Keberadaan pengaturan dengan pendekatan *Self regulation* tidak menjadi suatu instrumen yang benar-benar dapat memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi nasabah.

Salah satu kewajiban bank adalah menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah, munculnya pemanfaatan layanan internet banking dalam dunia perbankan semakin mempersulit terjaminnya kerahasiaan data pribadi nasabah tersebut. Berbicara data pribadi nasabah dalam pemanfaatan layanan internet banking dapat meliputi dua aspek yaitu data *privacy* dan *information privacy*. Data pribadi didefinisikan sebagai setiap informasi yang berhubungan untuk mengidentifikasi atau dapat mengidentifikasi seseorang.³ Keamanan atas data pribadi nasabah merupakan unsur terpenting dalam perbankan karena nasabah memilih bank tertentu untuk melakukan transaksi keuangannya atas dasar kepercayaan pada bank yang telah dipilih oleh nasabah. Dimana perlu adanya jaminan keamanan data pribadi nasabah bisa juga diartikan perlu adanya payung hukum untuk mengatur hal tersebut.

I.2 Perumusan Masalah

Pada artikel ini penulis akan membahas terkait Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah terhadap keamanan data pribadi nasabah dalam layanan internet banking? Dan Upaya hukum apa saja yang harus dilakukan oleh nasabah jika data pribadi nasabah dalam layanan internet banking tidak terlindungi.

² Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 186.

³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Cet. II, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 152

I.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan mengacu pada norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Pada penelitian hukum normatif yang sepenuhnya mempergunakan data sekunder, maka data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dengan menggunakan bahan-bahan pustaka hukum yang mendukung. Sumber data diperoleh.

II. PEMBAHASAN

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat dilakukan dengan pendekatan *self regulation* dan *government regulation*. Perlindungan hukum preventif atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan internet banking dengan pendekatan *self regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan internet banking itu sendiri. Data Pribadi Nasabah menurut Peraturan Bank Indonesia adalah identitas yang lazim disediakan oleh Nasabah kepada Bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan Bank. Data pribadi nasabah merupakan bagian dari perbankan yang harus dijamin kerahasiannya bank terhadap nasabah terutama nasabah internet banking.

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan Perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh Pemerintah atau dapat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara). Perlindungan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka melindungi masyarakat. Bentuk perlindungan hukum

terhadap data nasabah internet banking di wujudkan dengan di terbitkan beberapa peraturan perundang-undangan yang didalamnya mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah internet banking, seperti:

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk perbankan dengan memasuki era globalisasi dan telah diratifikasi beberapa perjanjian Internasional di bidang perdagangan barang dan jasa, diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian khususnya sektor perbankan. Pada Pasal 40 UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah merupakan salah satu peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan menimbang bahwa transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank, serta dalam rangka memberikan perlindungan terhadap penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan-peraturan yang ada tersebut erat kaitannya dengan permasalahan mengenai data pribadi nasabah yang apabila dilihat termasuk rahasia bank.

Prinsip kerahasiaan bank pada ketentuan tersebut tidak dapat diterapkan secara optimal terhadap perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking. Hal ini dikarenakan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yang ada pada ketentuan tersebut terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikumpulkan oleh bank, padahal data nasabah di dalam penyelenggaraan layanan internet banking tidak hanya data yang disimpan dan

dikumpulkan, tetapi termasuk data yang ditransfer oleh pihak nasabah dari tempat komputer dimana nasabah melakukan transaksi. Hal ini menjelaskan bahwa dalam perbankan yang salah satunya mengandung prinsip kerahasiaan harus diterapkan dalam sistem perbankan yang berhubungan dengan data nasabah yang sangat penting dalam produk internet banking.

Perlindungan hukum bagi nasabah atas data pribadi yang mereka miliki suatu hal yang perlu diketahui terutama bagi pihak nasabah sendiri. Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas kegiatan perbankan di Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum, agar setiap bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya internet banking, dapat meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut. Peraturan tersebut digunakan karena di Indonesia sampai saat ini belum memiliki peraturan yang secara khusus mengatur mengenai internet banking, disisi lain internet banking dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi informasi yang dalam pemanfaatannya teknologi informasi tersebut memerlukan suatu pengaturan atas risiko-risiko yang terjadi, maka dibuatlah manajemen risiko yang diatur oleh Bank Indonesia.

Ketentuan lain mengenai perlindungan terhadap nasabah di sektor jasa keuangan menurut Pasal 25 dan Pasal 31 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu Pasal 25 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi konsumennya kepada pihak ketiga. Pasal 31 ayat (2) menyebutkan bahwa Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 31 ayat (3) menyebutkan bahwa Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperoleh data

dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki persyaratan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pasal-pasal tersebut memberikan perlindungan bagi pihak nasabah apabila adanya suatu tindakan pembongkaran atas penyalahgunaan data pribadi nasabah yang berkaitan dengan rahasia bank.

2. Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Nasabah Jika Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking Tidak Terlindungi

Nasabah perlu mengambil langkah lebih lanjut terhadap pihak bank untuk mematuhi hukum, peraturan, atau ketentuan yang berlaku dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, khususnya dengan mengajukan pengaduan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Terkait permasalahan layanan internet banking, pihak nasabah mengajukan pengaduan kepada pihak bank mengenai kerugian yang terjadi bukan karena kesalahan mereka sendiri.

Adapun mekanisme pengaduan nasabah diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang diberikan oleh pihak Bank Indonesia yaitu⁴ :

- 1) Cara menyampaikan pengaduan ke bank:
 - a) Secara lisan : melalui telepon, termasuk call center (pelayanan 24 jam) yang disediakan oleh bank, atau datang ke cabang bank terdekat.
 - b) Secara tertulis : menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank dengan cara diantarlangsung, dikirim melalui facsimile, atau melalui pos

⁴ Bank Indonesia, Mekanisme Pengaduan Nasabah, www.bi.go.id., diakses pada tanggal 03-06-2025

ke bank, atau melalui email atau website bank. Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti: bukti setoran atau penarikan, bukti transfer, rekening koran, dan atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan atau pengaduan yang akan disampaikan.

- c) Perwakilan Nasabah, menyerahkan : fotokopi bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah, surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

2) Penerimaan Pengaduan oleh Bank, yaitu :

bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Adapun proses pelaksanaan mediasi perbankan juga diatur didalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan yaitu : 1) Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate) yang memuat: Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, dan Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. 2) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. 3) Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu

paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah Bdan bank menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate). 4) Jangka waktu proses mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang Bsampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Bnasabah atau perwakilan nasabah dan bank. 5) Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 40 ayat (1), ayat (2), ayat (3) yaitu: Pasal 40 ayat (1) menyebutkan bahwa Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 40 ayat (2) menyebutkan bahwa Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundangundangan di sector jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 40 ayat (3) menyebutkan bahwa Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.

Adanya beberapa pilihan media penyelesaian sengketa dalam produk layanan internet banking merupakan salah satu perwujudan untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa yang pertama bentuk perlindungan terhadap data nasabah dalam internet banking di Indonesia terdapat dari beberapa macam peraturan yang telah mengatur tentang internet banking yaitu adanya Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank

Umum lalu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dibentuk dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional lalu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Teknologi Elektronik beserta Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan pada bagian perlindungan terhadap konsumen. Kemudian Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui pendekatan self regulation dan government regulation. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Kedua, dalam upaya hukum yang dilakukan, nasabah dapat melewati langkah-langkah yang ditempuh yaitu: nasabah dapat melakukan langkah pertama adalah melakukan pengaduan ke pihak bank dalam pelayanan pengaduan nasabah yang diatur pada PBI No.7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan dapat juga mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan yang diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan menggunakan upaya mediasi. Dalam hal ini upaya mediasi telah disediakan oleh pihak perbankan, yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 jo PBI NO.10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riswandi, Budi, Aspek Hukum Internet Banking, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, Cyber Law aspek hukum teknologi informasi, (Bandung: Refika Aditama, 2005).
- Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, Cet. II, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004).
- Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta: Kencana, 2005.
- Mansur, Dikdik M. Arief dan Elisatris Gultom, Cyber Law aspek hukum teknologi informasi, Bandung: Refika Aditama, 2005.

Riswandi, Budi Agus, 2003, Hukum dan Internet di Indonesia, Yogyakarta:
Penerbit UII Press

Perundang-undangan

.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan
Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi
Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas
Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 Tentang Penyelesaian
Pengaduan Nasabah.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen
Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

Internet

Bank Indonesia, Mekanisme Pengaduan Nasabah, www.bi.go.id.