

SKRIPSI
PENGEMBALIAN DANA NASABAH SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
(STUDI KASUS HILANGNYA UANG NASABAH DI BANK BNI)



Diajukan Untuk Persyaratan Mengikuti Ujian Komprehensif Pada Program
Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh:

M. BIO EKA SAPUTRA

02011381823386

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN
2023

HALAMAN PENGESAHAN
MENGIKUTI UJIAN KOMPREHENSIF


NAMA : M. BIO EKA SAPUTRA
NIM : 02011381823386
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA


JUDUL

**PENGEMBALIAN DANA NASABAH SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
(STUDI KASUS HILANGNYA UANG NASABAH DI BANK BNI)**

Pembimbing Utama,


Palembang,
Disetujui oleh,
Pembimbing Pembantu,


Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 196606171990011001


Dian Afrillia, S.H., M.H.
NIP. 1982021132015042003



Mengetahui, Dekan Fakultas
Hukum, Universitas Sriwijaya


Dr. Febriam, S.H., M.S
NIP. 1962201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : M. Bio Eka Saputra
No. Induk Mahasiswa : 02011381823386
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 20 Juli 1999
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya apabila saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 25 Mei 2023



M. BIO Eka Saputra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Q.S. Al-Mujadalah 11)

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- ✓ **Kedua Orang Tua Terkasih**
- ✓ **Seluruh Dosen FH Unsri**
- ✓ **Teman-Teman Seperjuangan**
- ✓ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur yang penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih karunia-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul **“PENGEMBALIAN DANA NASABAH SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK (STUDI KASUS HILANGNYA UANG NASABAH DI BANK BNI)”** tepat waktunya.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi kualifikasi ataupun persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang. Meskipun dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis menemukan banyak rintangan dan tantangan. Namun, berkat dukungan dari kedua orang tua, keluarga, dosen dan teman-teman, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak memiliki beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima berbagai saran dan kritik konstruktif dari berbagai pihak guna memperbaiki skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat secara teoritis maupun praktikal bagi para pembaca.

Palembang, 2023

Penulis



M. Bio Eka Saputra

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, dikarenakan atas berkat dan kasih Karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGEMBALIAN DANA NASABAH SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK (STUDI KASUS HILANGNYA UANG NASABAH DI BANK BNI)”** Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi kualifikasi ataupun persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang.

Dalam proses Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari berbagai bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Allah karena besar kasih sayangnya dan berkah yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dengan tuntas dan selalu menyertai saya disetiap saat tanpa kurang suatu apapun;
2. Kedua orang tuaku dan keluarga yang sangat saya sayangi dan cintai telah mendukung saya selama perkuliahan hingga sekarang;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Dr. Mada Apriadi. S.H., MCL. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
5. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Bidang Umum, Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,

6. Bapak Drs. Murzal, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama saya yang telah bersedia dengan sabar meluangkan waktu dan pikiran untuk mengajarkan, memberikan arahan, masukan dalam pembuatan skripsi, dan dukungan yang banyak kepada saya selama melakukan penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Dian Afrillia, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah bersedia dengan lapang hati meluangkan waktu dan pikiran untuk mengajarkan, memberikan masukan dan arahan kepada saya, memberikan dukungan yang banyak kepada saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini;
9. Bapak Agus Ngadino, S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum yang bersedia memberikan pintu pengalaman untuk mahasiswa yang melakukan PLKH dan Kegiatan Kerja Lapangan;
10. Semua Bapak/Ibu Dosen yang telah bersedia membagikan banyak pengalaman dan ilmu yang berguna untuk penyusunan skripsi dan masa depan mahasiswa dan memberikan dukungan kepada saya selama saya berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
11. Seluruh staff akademik Fakultas Hukum dan Laboratorium Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini memberikan informasi perkuliahan dan membantu saya dalam melakukan urusan akademik dan membantu dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) serta persiapan pembuatan skripsi;

12. Dan orang-orang yang mungkin tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan menolong saya dalam proses penulisan skripsi ini;

Penulis memohon maaf, apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama dan gelar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada saya dengan balasan yang berlipat ganda.

Palembang, 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Bio Eka Saputra', written in a cursive style.

M. Bio Eka Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup.....	7
F. Kerangka Teori.....	7
1. Teori Kepastian Hukum	7
2. Teori Perlindungan Hukum.....	10
3. Teori Kontrak Bank.....	12
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Pendekatan Penelitian	15
3. Lokasi Penelitian.....	15
4. Teknik Pengumpulan Data.....	15
5. Jenis dan Sumber Data	16
6. Teknik Analisis Data.....	18
7. Teknik Penarikan Kesimpulan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Bank	19
1. Pengertian Bank	19

2. Asas, Fungsi dan Tujuan Bank	21
3. Jenis Bank	22
4. Kegiatan Bank	27
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	
Terhadap Konsumen	31
1. Pengertian Perlindungan Hukum	31
2. Bentuk Dari Perlindungan Hukum.....	31
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	33
4. Hak-Hak Konsumen	38
5. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	40
C. Tinjauan Umum Tentang Nasabah Bank Sebagai	
Konsumen	43
1. Pengertian Nasabah.....	43
2. Jenis-Jenis Nasabah.....	45
3. Nasabah Sebagai Konsumen	47

BAB III PEMBAHASAN

A. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang	
Mengalami Kehilangan Uang Dalam Bank	50
1. Pengawasan Internal Oleh Manajemen Bank	55
2. Pengawasan Eksternal Oleh Otoritas Yang Berwenang	
harus optimal.....	60
B. Upaya pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud	
Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya	
Uang Nasabah di Bank BNI)	64

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

**PENGEMBALIAN DANA NASABAH SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK (STUDI KASUS HILANGNYA
UANG NASABAH DI BANK BNI)**

Oleh: M. Bio Eka Saputra

ABSTRAK

Perbankan merupakan alat penting untuk melakukan transaksi. pembayaran, baik pembayaran dalam negeri maupun luar negeri. Ingat pentingnya industri perbankan, di mana kepercayaan masyarakat merupakan komponen penting untuk diselesaikan oleh bank. Kasus hilangnya dana nasabah bank pada bank membuat kepercayaan diri nasabah kepada bank dapat menurun, apalagi yang melakukan kejahatan pelaku berasal dari dalam bank atau pegawai bank. Bank sebagai Lembaga keuangan yang mengutamakan rasa kepercayaan masyarakat sebaiknya menentukan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan uang dalam bank. Rumusan masalah dari penelitian berikut ini adalah: 1. Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Uang Dalam Bank 2. Bagaimana Upaya Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah Di Bank BNI). Metode penelitian ini menggunakan yuridis empiris yang artinya data diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara langsung. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa upaya perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan uang dalam bank dan upaya pengembalian dana nasabah sebagai wujud perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Bank, Pengembalian Dana Nasabah, Perlindungan Konsumen

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 196606171990011001

Pembimbing Pembantu,



Dian Afrillia, S.H., M.H.
NIP. 1982021132015042003

Ketua Hukum Bagian Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 197307281998021001

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan sangat penting bagi perekonomian suatu negara. Sebagai pengendali urat nadi perekonomian nasional antara lain, mengalir dengan lancar karena dapat menunjang kegiatan ekonomi, uang mutlak diperlukan. Menggunakan kata-kata di sisi lain, tujuan jangka panjang dari kesehatan sektor perbankan sangat penting. regulasi industri perbankan Industri perbankan berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi negara dan bertindak sebagai alat untuk kebijakan moneter. Lebih dari itu, Perbankan merupakan alat penting untuk melakukan transaksi. pembayaran, baik pembayaran dalam negeri maupun luar negeri. Ingat pentingnya industri perbankan, di mana kepercayaan masyarakat merupakan komponen penting untuk diselesaikan oleh bank.

Jika dijalankan secara efisien dan hati-hati, industri perbankan dapat menghasilkan pendapatan yang besar dan banyak risiko.¹ Ia menyebut dirinya sebagai bisnis yang penuh risiko (*full risk business*) karena sebagian operasionalnya mengandalkan dana masyarakat yang ditempatkan dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Sesuai dengan UU No. 7 Tahun 1992, Satu Dekade UU Pasal 1 angka 2 UU Perbankan 1998 (selanjutnya disebut UU Perbankan) menyatakan:²

¹ Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Inonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995, hlm. 56.

² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional*, Jakarta: Prenada Media, 2005, hlm. 41.

Bank adalah suatu perusahaan yang menghimpun uang dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat umum. Kemampuan bank dalam mencari dan menghimpun tabungan dari masyarakat sangat berpengaruh terhadap kemampuannya untuk berkembang karena jumlah uang yang berhasil ditemukan atau disimpan. Tentu saja hal itu juga akan berdampak pada jumlah uang yang dihasilkan bank melalui investasi, seperti pembiayaan untuk pembelian saham atau surat berharga di pasar uang.

Lembaga kepercayaan masyarakat adalah Bank (lembaga keuangan fidusia). Mengemban amanat pembangunan bangsa dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Nindyo Pramono, dan memiliki tujuan dan visi yang sangat mulia dalam hal ini.³

Sebuah bank sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat sebagai nasabah perbankan; tanpa itu, bank jelas tidak dapat menjalankan bisnis secara efektif. Oleh karena itu, bank harus menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan masyarakat, khususnya kepentingan nasabah bank.⁴ Asas ini, yang diatur dalam Pasal 29 ayat 4 UU Perbankan, merupakan dasar hubungan antara bank dengan nasabahnya. Setiap bank harus menjaga kekuatan lembaganya sekaligus menjunjung tinggi dan

³ Nindyo Pramono, "Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi" *Penataran Hukum Perdata dan Ekonomi*, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, 23-30 Agustus 1999, hlm. 2.

⁴ Audina, F.S. and Budiharto, S.M., "Perlindungan Nasabah Bank dalam Pembobolan Rekening yang Dilakukan oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta)," *Diponegoro Law Journal* 5(2) 2016, hlm. 2

menjaga kepercayaan masyarakat karena bank mengandalkan uang masyarakat yang disimpan sesuai dengan amanah.⁵

Akibatnya, untuk menjaga kepercayaan dan melindungi konsumen menurut Pasal 2 UU Perbankan, “Bank-bank di Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya didasarkan atas asas demokrasi ekonomi dengan menerapkan prinsip kehati-hatian”, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Tidak ada definisi resmi tentang prinsip kehati-hatian sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 2 UU Perbankan, dalam merumuskan kebijakan dan menjalankan usahanya, harus melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing secara cermat, teliti, dan profesional untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Bank diharapkan untuk selalu mempertimbangkan kepentingan komunitas bank di samping tujuan mereka sendiri ketika mengembangkan perusahaannya karena mereka adalah lembaga kepercayaan.⁶

Namun tidak jarang kepercayaan nasabah kepada bank hilang begitu saja di luar jangkauan bank itu sendiri. Pertimbangan pelanggaran perbankan, seperti pembobolan rekening. Penjahat perbankan terbagi dalam dua kategori: mereka yang beroperasi di luar bank, seperti pencuri dan peretas, dan mereka yang bekerja untuk bank. Kasus hilangnya dana nasabah bank pada bank membuat percaya diri nasabah kepada bank dapat menurun, apalagi yang melakukan kejahatan pelaku berasal dari dalam bank atau pegawai bank. Bank sebagai Lembaga keuangan yang mengutamakan rasa kepercayaan masyarakat sebaiknya menentukan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah yang

⁵ Dadang Husein Sobana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2006, hlm. 47.

⁶ Hermansyah, *Op, Cit.*

mengalami kehilangan uang dalam bank.

Jika Anda melihat tindakan ini, tentu saja, pelangganlah yang paling terpengaruh dirugikan karena uang yang hendak disimpan justru diambil orang lain tidak bertanggung jawab. Tetapi ada kasus di mana Bank bertanggung jawab sepenuhnya untuk menyediakan pelanggan yang dirugikan oleh pelanggaran akun kompensasi layak, sepanjang dapat dibuktikan kesalahan bank yang terjadi pelanggaran akun

Jika nasabah sudah kehilangan rasa kepercayaan maka nasabah bisa saja memilih untuk meninggalkan bank yang bersangkutan. Lembaga bank dalam menjamin rasa kepercayaan dan keamanan masyarakat seharusnya dapat meningkatkan kembali perlindungan kepada nasabahnya dalam kasus ini. Pada Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yaitu nasabah berhak mendapatkan ganti rugi atas uangnya yang raib.

Seperti kasus nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Samarinda bernama Muhammad Asan Ali yang mengalami kehilangan uang sebesar Rp 3,5 Miliar dari rekeningnya. Pak Asan adalah seorang penjual ikan yang sukses selama 30 tahun. Uangnya pun dari hasil penjualan ikan disimpan di Bank BNI Cabang Samarinda sejak 2004 silam. Namun uang miliarannya hilang begitu saja dan hanya tersisa Rp 490.000 saja. Hal ini diketahui pak Asan Ketika mengecek uangnya melalui ATM Bank BNI. Dan belakangan terungkap ternyata uangnya ditarik secara diam-diam oleh *Customer Service* (CS) Bank BNI Cabang Samarinda bernama Besse Dalla Eka Putri. Pelaku pun ditangkap dan kini

berstatus terdakwa atas perkara penggelapan dana nasabah Bank BNI. Asan juga telah menerima pengembalian uang dari BNI Cabang Samarinda tetapi baru menerima sebesar Rp. 2,6 miliar.⁷

Jika kasus terjadi seperti ini maka diperlukan upaya pengembalian dana nasabah sebagai wujud perlindungan konsumen dari pihak PT Bank BNI (Persero) Tbk. Dalam menangani kasus penggelapan uang nasabah, karena nyatanya banyak sekali nasabah Bank BNI yang turut menjadi korban. Terlebih, nasabah merupakan komponen penting dalam lembaga Bank sehingga Bank tidak boleh kehilangan nasabahnya apalagi rasa kepercayaan nasabah kepada Bank sehingga perlindungan hukum harus ditingkatkan.⁸

Dengan penjelasan diatas, penulis pun tertarik melakukan penelitian dalam kasus hilangnya uang nasabah oleh pegawai Bank yang berjudul: **Upaya Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah Di Bank BNI).**

B. Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang yang dijelaskan diatas, maka dari itu dapat diambil sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Uang Dalam Bank?
2. Bagaimana Upaya Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah Di Bank BNI)?

⁷ Jpnn, <https://m.jpnn.com/news/nasabah-bni-kehilangan-uang-rp-35-miliar-dari-rekening-begini-kekayaannya>, di akses pada tanggal 21 Agustus 2022. pukul 18.40.

⁸ Hermansyah, *Op. Cit*, hlm. 146.

C. Tujuan Penelitian

Pada penulisan skripsi ini diinginkan adanya beberapa tujuan yang akan dicapai. Berikut tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Uang Dalam Bank.
2. Untuk mengetahui dan memahami Upaya Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah Di Bank BNI).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian seperti yang telah dituliskan, diharapkan adanya manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis, adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penulisan Skripsi ini dilakukan supaya menambahkan nilai pemikiran dalam perkembangan ilmu hukum terutama bagian hukum perbankan dan juga bagi para nasabah untuk memahami terkait Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah di Bank BNI).

2. Manfaat Praktis

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan dan menambahkan wawasan untuk masyarakat tertentu yang sudah menjadi korban ataupun bukan korban supaya paham dan dijadikan pengetahuan mengenai

permasalahan terkait Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah di Bank BNI).

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sangat penting untuk diterapkan dalam penelitian supaya bahasan dalam penelitian lebih jelas dan juga menghindari pembahasan yang menyimpang dari judul dan perumusan masalah yang dibahas. Maka dari itu penulis membatasi ruang lingkup dalam skripsi ini agar tidak terjadinya kerancuan dalam penelitian dengan membahas Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah di Bank BNI). Ruang lingkup ini bisa berarti pembatasan subjeknya, luas lokasi dalam penelitian, bahan-bahan yang akan diteliti demi menciptakan validasi tinggi dalam hasil penelitian.

F. Kerangka Teori

Menurut Soerjono Soekanto, teori memainkan peran penting dalam evolusi ilmu hukum, selain teknik, inisiatif penelitian, dan imajinasi sosial. Penelitian ini menggunakan kerangka teori untuk mendukung validitas masalah yang diangkat, yaitu dengan cara:

1. Teori Kepastian Hukum

Sesuatu yang pasti adalah kepastian (keadaan). Pada dasarnya hukum harus adil dan pasti. Pertanyaan tentang kepastian hukum hanya dapat ditanggapi secara normatif, bukan sosiologis. Ketika suatu

peraturan dikembangkan dan dilaksanakan dengan keyakinan karena mengatur dengan kepastian dan logika, dikatakan memiliki kepastian hukum normatif.⁹

Mengejar keadilan adalah salah satu tujuan hukum, dan kepastian hukum adalah langkah ke arah itu. Pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan, tanpa memandang siapa yang melakukannya, merupakan bentuk kepastian hukum yang sebenarnya. Semua orang bisa mengantisipasi apa yang akan terjadi jika ada kepastian hukum. Jika Anda mengajukan gugatan, keadilan hanya dapat dilayani dengan pasti. Salah satu kualitas hukum yang tidak dapat dipisahkan adalah kepastian, khususnya dalam hal standar hukum yang ditetapkan. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan tujuannya karena tidak ada yang bisa menggunakannya sebagai pedoman perilaku.¹⁰

Interpretasi profesional hukum tentang teori kepastian hukum antara lain:

- a. Dalam hal perkembangan hukum (*bepaalbaarheid*) dalam kasus-kasus aktual, Apeldoorn mengklaim bahwa kepastian hukum mencakup dua komponen. Hal ini menunjukkan bahwa orang yang mencari keadilan ingin mengetahui preseden hukum yang berlaku sebelum mengajukan gugatan. Kedua, kepastian hukum mengacu pada keamanan hukum. Ini berarti membela para pihak dari keputusan hakim yang sewenang-wenang. Kepastian hukum harus selalu dilindungi apapun akibatnya, karena menurut paradigma

⁹ C.S.T Kansil, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2009, hlm. 385.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 270.

positivis definisi hukum, hukum positif adalah satu-satunya hukum, dan segala peraturan yang menyerupai undang-undang tetapi bukan perintah dari suatu kekuasaan yang berdaulat harus dilarang.¹¹

b. Menurut Jan Michiel Otto menjelaskan kepastian hukum yang sesungguhnya lebih berdimensi yuridis. Tapi Otto memberikan batasan kepastian hukum yang lebih jauh yang mendefinisikan kepastian hukum sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu yakni:¹²

1. Ada pedoman sederhana, konsisten, dan tidak ambigu yang dapat diikuti (dapat diakses)
2. Badan-badan pemerintah tunduk kepadanya dan mengikuti perintahnya sambil juga secara konsisten menerapkan hukum.
3. Secara umum, warga negara menyesuaikan tindakan mereka dengan hukum ini.
4. Dalam memutuskan suatu masalah hukum dan melihat bahwa putusan pengadilan benar-benar dilaksanakan, hakim yang independen dan tidak memihak senantiasa menggunakan norma-norma hukum tersebut.

Hukum ditegakkan oleh organisasi penegak hukum yang ditunjuk demi terpeliharanya hukum dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat, maka harus menjamin “kepastian hukum”. Ambiguitas hukum akan menyebabkan ketidakstabilan dalam kehidupan sehari-hari, dan orang akan bertindak tidak rasional dan main-main menghakimi

¹¹ Lj Van Apeldoorn dalam Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Bandung: PT. Revika Aditama, 2006, hlm. 82-83.

¹² *Ibid*, hlm. 84.

satu sama lain. Situasi seperti ini menimbulkan “kekacauan sosial” di lingkungan.¹³

2. Teori Perlindungan Hukum

Istilah "perlindungan" dalam kamus besar bahasa Indonesia memiliki arti "melindungi, mencegah, membela, dan melindungi membentengi." sedangkan perlindungan meliputi pelestarian, pemeliharaan, keamanan, suaka, dan bunker. Secara umum, perlindungan berarti merawat sesuatu yang berpotensi berbahaya, bahkan jika sesuatu itu hanya sebuah benda atau bagian dari properti. Selain itu, arti kata "perlindungan" termasuk "perlindungan yang diberikan oleh seseorang kepada seseorang yang lebih lemah." Perlindungan hukum dengan demikian dapat dilihat sebagai perlindungan yang diberikan oleh hukum atau perlindungan yang diperoleh melalui penggunaan lembaga dan tindakan hukum.

Dengan kata lain, peran perlindungan hukum sebagai deskripsi hukum, khususnya gagasan bahwa itu mungkin membawa keadilan, ketertiban, kepastian, keuntungan, dan ketenangan. Adapun sudut pandang yang dikutip Beberapa kewenangan perlindungan hukum antara lain sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum, menurut Satjito Rahardjo, merupakan upaya melindungi kepentingan seseorang dengan memberinya wewenang untuk beroperasi di bawah naungan kepentingan.

¹³ *Ibid*, hlm. 85.

2. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah suatu kegiatan atau usaha untuk melindungi rakyat dari tindakan pemerintah yang sewenang-wenang yang bertentangan dengan supremasi hukum, untuk membina ketentraman dan ketertiban sehingga masyarakat dapat hidup bermartabat.
3. Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah tindakan untuk melindungi orang dengan menyeimbangkan hubungan nilai atau standar yang dinyatakan dalam perilaku dan sikap untuk membentuk ketertiban dalam masyarakat.
4. Philipus M. Hadjon mengklaim bahwa itu selalu terhubung ke listrik. Ada dua bentuk kekuasaan: politik dan ekonomi. Masalah perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) terhadap pemerintah sehubungan dengan kekuasaan pemerintah (yang memerintah). Isu perlindungan hukum dari segi kekuatan ekonomi adalah membela yang lemah (ekonomi) melawan yang kuat (ekonomi), misalnya dengan membela buruh melawan pengusaha.¹⁴

Namun dalam hukum, perlindungan hukum diartikan sebagai segala upaya sadar kekuasaan yang dilakukan oleh setiap orang dan lembaga, termasuk pemerintah dan swasta, dengan tujuan untuk mengamankan, mengendalikan, dan menjamin pemenuhan hak asasi

¹⁴ Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 10.

manusia yang ada sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.¹⁵

Intinya, orang-orang yang dilindungi undang-undang tidak mengalami diskriminasi gender. Untuk mengakui dan menjaga hak asasi manusia sebagai hak individu dan hak sosial dalam suatu negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi tercapainya kesejahteraan bersama, Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila harus memberikan perlindungan hukum kepada penduduknya.

3. Teori Perjanjian Bank

Prinsip perbankan adalah prinsip yang bersifat umum, sehingga kegiatan perbankan apapun yang didasarkan pada fungsi dan kegiatan perbankan baik itu untuk menghimpun dana dari masyarakat maupun menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman yang dituangkan dalam suatu “perjanjian” atau “kontrak” harus menggunakan empat prinsip yaitu :

1. Prinsip kepercayaan;
2. Prinsip kehati-hatian;
3. Prinsip kerahasiaan;
4. Prinsip mengenal nasabah.

Prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang

¹⁵ <http://tesishukum.com/pengertian-pengertian-hukum/> di akses pada tanggal 24 Agustus 2022, pukul 14.59.

perbankan, yang berisikan “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga tiap bank itu harus dan perlu untuk terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat pada bank.”¹⁶

Jika kepercayaan nasabah dalam menyimpan uang atau dana terhadap suatu bank telah berkurang bahkan hilang, tidak menutup kemungkinan bahwasannya terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya. Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang di percayakan kepada bank. Prinsip kehati-hatian diatur dalam Pasal 2 UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Tujuan diadakan prinsip kehati-hatian supaya bank selalu dalam keadaan sehat, sehingga masyarakat juga memiliki kepercayaan tinggi terhadap bank.

¹⁶ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 272.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah melalui cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang absah. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian empiris atau bisa disebut sebagai yuridis empiris adalah bentuk penelitian untuk menganalisis permasalahan hukum yang terjadi dan apa yang sedang terjadi di dalam kehidupan masyarakat dengan melakukan penelitian secara lapangan dengan contoh hasil wawancara dengan pihak yang berhak dan hasil observasi lapangan, dengan maksud menemukan fakta-fakta untuk penyelesaian masalah.¹⁷

Penentuan tempat dan subjek penelitian ini didasarkan *purposive sampling*, yang maksudnya adalah pemilihan sampel yang berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.¹⁸

Dalam menggunakan *purposive sampling*, alasan yang digunakan oleh peneliti adalah karena biaya yang murah karena peneliti berada ditempat yang sama dengan tempat penelitian.

¹⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 15.

¹⁸ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Sleman: Gadjah Mada University Press, 2012, hlm. 111.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum empiris memiliki beberapa pendekatan-pendekatan yang digunakan untuk penulisan skripsi ini, yaitu

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan dengan menelaah, pengulasan, analisis dan juga membahas peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan masalah atau permasalahan hukum yang akan diteliti oleh peneliti.¹⁹
- b. Pendekatan kasus (*case approach*) melalui pendekatan dengan cara menelaah secara lebih mendalam terkait kasus ataupun isu hukum yang diteliti oleh peneliti.²⁰

3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kota Palembang yang berada di Jalan Jendral Sudirman No.142, Palembang, Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November 2022.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada proses pembuatan penelitian dilakukan secara:

- a. Studi Kepustakaan

Teknik ini dilakukan melalui pengumpulan bahan-bahan literatur yang diperlukan seputar hukum perbankan, jurnal ilmiah, sumber tertulis lainnya baik media cetak maupun elektronik.

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Prenada Media Group, 2016, hlm. 133.

²⁰ *Ibid.*

b. Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dengan cara wawancara, yang adalah proses dari tanya jawab lisan antara dua orang maupun lebih secara langsung. Tepatnya dalam penelitian ini akan dilakukan secara langsung wawancara dengan responden yang bekerja pada pegawai Bank BNI mengenai Pengembalian Dana Nasabah Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Bank (Studi Kasus Hilangnya Uang Nasabah di Bank BNI).

5. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang harus digabungkan penulis memiliki 2 (dua) jenis data, yakni:

1. Data primer

Data dikumpulkan dari sumber asli menggunakan informasi langsung dari penelitian lapangan. sejak pada penulis penelitian ini mewawancarai langsung pegawai PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk.

2. Data sekunder

Data yang digunakan untuk melengkapi data utama disebut sebagai data sekunder. Informasi ini dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan, yang melibatkan membaca, mengutip, dan memeriksa buku dan dokumen hukum yang berkaitan dengan masalah studi.

Bahan hukum terdiri dari tiga kategori data sekunder, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Adalah informasi yang mengikat secara hukum yang sumbernya telah dikendalikan. Antara lain, penulis skripsi ini menggunakan bahan hukum:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1999 Tentang Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank, tujuan pelaksanaan merger, konsolidasi, dan akuisisi wajib memikirkan keinginan serta kebutuhan seluruh pihak, termasuk keinginan dan yang dibutuhkan nasabah penyimpan sebagai penabung wajib menerima perlindungan hukum.

b. Bahan Hukum Sekunder

Adalah menjelaskan bahan-bahan yang dihasilkan dari bahan hukum primer, itu berbentuk:

1. Literatur yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian
2. Makalah yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
3. Hasil karya ilmiah para ahli hukum
4. Pendapat pakar hukum.

c. Bahan Hukum Tersier

Adalah penyangga diluar bahan hukum primer dan sekunder contohnya kamus, ensiklopedia yang berkaitan dengan penelitian ini.

6. Teknis Analisis Data

Selanjutnya data dirangkaikan secara komprehensif, akan ada penganalisisan secara kualitatif, dalam artian data merujuk pada kata-kata yang berhubungan dengan karakteristik dalam bentuk sifat (bukan angka). Pada data ini berjenis tidak bisa diukur besaran maupun kecilnya dan biasanya didapatkan dengan kegiatan seperti wawancara, pengamatan, diskusi, analisis isi dan lain sebagainya. Data secara kualitatif juga memiliki kelebihan yaitu mampu menggambarkan objek penelitian secara lebih detail.

Melalui proses ini akan diadakan *editing*, yakni aktivitas memeriksa atau meneliti data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Selanjutnya dalam *editing* dilakukan koreksi pada data yang keliru, menambahkan data yang kurang dan melengkapi data yang belum lengkap.

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Dalam Penelitian ini menggunakan teknik penarikan kesimpulan yang dilakukan secara deduktif dengan artian bahwa kerangka atau cara berpikir yang bertolak belakang dari sebuah asumsi atau pernyataan yang bersifat umum untuk mencapai sebuah kesimpulan yang bermakna lebih khusus, sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. Abdurrachman. 1993. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- A. Gamer, Bryan. 1999. *consumer, Black's Law Dictionary. United State of America, West Group*.
- Andrian Sutedi. 2007. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- _____. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Asri Wijayanti. 2009. *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Az. Lukman Santoso. 2011. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta: Pustaka Yustitia.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- C.S.T Kansil. 2009. *Kamus Istilah Hukum*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Dadang Husein Sobana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Departemen Pendidikan dan Budaya. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*. Jakarta: Balai Pustaka Utama.
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- H. R. Daeng Naja. 2006. *Legal Audit Operational Bank*. Bandung: PT Citra Adytia Bakti.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional*. Jakarta: Prenada Media.
- _____. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____. 2020. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2017. *Mengelola Bank Komersial*. Jakarta: PT

Gramedia Pustaka Utama.

- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-3. Jakarta: Sinar Grafika
- Lj Van Apeldoorn dalam Shidarta. 2006. *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Neni Sri Imaniyati. 2010. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu
- Rachmadi Usman. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salim H. S. 2003. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siahaan N. H. T. 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei
- Sudikno Mertokusumo. 2010. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Sujanto. 1987. *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Yusuf Sofie. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Zainal Asikin. 1995. *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Inonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2015. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Jurnal/skripsi:

Audina, F.S. and Budiharto, S.M. 2016. “*Perlindungan Nasabah Bank dalam Pembobolan Rekening yang Dilakukan oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta)*,” *Diponegoro Law Journal* 5(2) , hlm.2.

Christian, John Bert, Bismar Nasution, Suhaidi dan Mahmud Siregar. 2014. *Analisis Hukum Atas Penerapan Rahasia Bank Di Indonesia Terkait Dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan Kepada Bank*. Medan: *USU Law Journal*. hlm. 164.

Dharmawan, Ni Ketut Supasti. Dkk. 2018. *Transformasi Good Faith Principle Dalam Hukum Perbankan Khususnya BPR: Perspektif Lokal Nasional Dan Internasional*. Bali: *Jurnal Arena Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana* 11 No. 3. hlm. 571.

Disemadi. 2019. Hari Sutra dan Paramita Prananingtyas, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)*. Bali: *Jurnal Magister Hukum Udayana*. hlm 286.

Fransisca Claudya Mewoh, dkk. 2016. *Analisis Kredit Macet*. Manado: *Jurnal Administrasi Bisnis*. hlm. 2.

Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia. hlm. 46.

Muryatini, Ni Nyoman. 2016. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan di Indonesia*, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 5, No. 1. hlm. 119

Nindyo Pramono. 1999. “*Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi*” *Penataran Hukum Perdata dan Ekonomi*. Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas

- Gajah Mada, 23-30 Agustus 1999, hlm. 2.
- Nugroho, A. A. & S, Sugianto. 2017. *Kajian Hukum Mengenai Peran Dan Fungsi Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Menjamin Simpanan Nasabah Perbankan, Jurnal Yuridis* 2 No. 2. hlm. 231.
- S. Maulina, Dahlan dan Mujibussalim. 2016. *Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking*. Jakarta: Kanun Jurnal Ilmu Hukum. hlm. 353-365.
- Setiana Eka Rini. 2015. “Implementasi Nilai Demokrasi Pancasila Dalam Kegiatan Karang Taruna Karya Abadi di Desa Jepang Kecamatan Mejubo Kabupaten Kudus” Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. hlm. 24.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Sleman: Gajah Mada University Press. hlm. 111.

Internet:

- Jpnn, <https://m.jpnn.com/news/nasabah-bni-kehilangan-uang-rp-35-miliar-dari-rekening-begini-kekayaannya>, di akses pada tanggal 21 Agustus 2022, pukul 18.40.
- Tesis Hukum <http://tesishukum.com/pengertian-pengertian-hukum/> di akses pada tanggal 24 Agustus 2022, pukul 14.59.

Undang-Undang:

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
Penjelasan Umum dan Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang “Perbankan”.
- Pasal 1 Ayat 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1338 Ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.