

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM LAYANAN ELECTRONIC BANKING: PERAN OJK DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG SIGLI

Nazaruddin

Fakultas Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Jabal Ghafur

Email : nazaruddin_unigha@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.2263>

Abstrak

Untuk melaksanakan tugas pengawasannya, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), dalam Pasal 9 huruf c, diberi wewenang untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sektor jasa keuangan. Untuk melindungi konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, termasuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya, menurut Pasal 28 huruf a UU OJK. Namun, pada kenyataannya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab secara tidak langsung atas risiko penggunaan e-banking yang dapat merugikan konsumen, karena perbankan tersebut harus melakukan pelatihan. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris, yang berarti penelitian yang menyelidiki dan mengevaluasi seberapa efektif peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan Tanggung Jawab OJK terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan layanan e-banking adalah melakukan pendampingan bagi konsumen dan sebagai fasilitator dalam rangka melakukan gugatan ganti kerugian terhadap bank dengan jalan Eksternal Dispute Resolution, baik melalui litigasi maupun non litigasi.

Kata Kunci : Perbankan, Perlindungan Konsumen, dan Perbankan Elektron

1. PENDAHULUAN

Fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia (BI) ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan microprudential yang menjadi tugas dan

wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan macroprudential merupakan tugas dan wewenang BI. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan macroprudential, OJK berkoordinasi dengan BI untuk melakukan himbauan moral (moral suasion) kepada perbankan.¹

Perkembangan sektor keuangan yang terintegrasi menuntut OJK untuk melakukan pengawasan secara terintegrasi

dengan tujuan meningkatkan efektivitas pengawasan atas lembaga jasa keuangan secara terintegrasi antar subsektor keuangan. Pelaksanaan pengawasan terintegrasi diharapkan dapat menurunkan potensi risiko sistemik kelompok jasa keuangan, mengurangi potensi moral hazard, mengoptimalkan perlindungan konsumen jasa keuangan, dan mewujudkan stabilitas sistem keuangan.²

Layanan elektronik banking (e-banking) saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, baik dengan jenis delivery channel yang sangat umum, seperti Automatic Teller Machine (ATM) maupun dengan jenis delivery channel lainnya yang khusus, seperti Short Message Service (SMS), telephone, Electronic Data Capture (EDC) dan internet. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak selalu dengan uang tunai (less cash society), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui e-banking.³

Layanan transaksi e-banking menjadi populer dan memiliki banyak peminat karena layanan ini memberikan kemudahan bagi konsumennya antara lain layanan ini dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Layanan e-banking merupakan suatu transaksi perbankan yang hanya mengandalkan sistem teknologi tanpa melibatkan manusia secara langsung. Hal ini menyebabkan para pihak dalam transaksi layanan e-banking tidak bertatap muka, sehingga rentan terjadinya perbuatan melawan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Penyalahgunaan e-banking menjadi risiko tersendiri bagi konsumen yang menggunakan layanan ini, di samping kemudahan-kemudahan yang telah ditawarkan. Oleh karena itu, salah satu kewajiban bank adalah menjamin kerahasiaan data pribadi konsumen, munculnya pemanfaatan layanan e-banking dalam dunia perbankan menjadikan jaminan terhadap kerahasiaan data pribadi konsumen sulit dilakukan. Keamanan data pribadi konsumen merupakan unsur terpenting dalam perbankan karena konsumen memilih bank tertentu untuk melakukan transaksi keuangan atas dasar kepercayaan kepada bank yang telah dipilih oleh konsumen.

Transaksi yang dilakukan melalui e-banking setiap tahun mengalami pertumbuhan yang cukup besar pada beberapa bank. Berdasarkan data 13 bank besar di Indonesia, frekuensi transaksi melalui e-banking pada tahun 2012 sebanyak 3,79 Milyar transaksi dan dengan nilai nominal Rp. 4.441 Trilyun, bertambah menjadi sebanyak 4,73 Milyar transaksi dengan nilai nominal Rp. 5.495 Trilyun pada tahun 2013, pada tahun 2014 meningkat masing-masing menjadi 5,69 Milyar transaksi dengan nilai nominal Rp. 6.447 Trilyun.⁴

Kerugian konsumen akibat penggunaan e-banking ini pun terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BRI) Cabang Sigli. Dalam interval waktu Januari 2016 sampai Januari 2017 terdapat 7 orang konsumen pengguna jasa perbankan e-banking yang mengalami kerugian dari transaksi elektronik yang digunakannya. Adapun konsumen yang mengalami kerugian tersebut pada umumnya jumlah kerugiannya minimal Rp.3.000.000.- (Tiga Juta Rupiah).

Kejadian tersebut merupakan dampak dari kurangnya pemahaman konsumen terhadap risiko penggunaan produk e-banking yang seharusnya diinformasikan dan diedukasikan kepada konsumen pada saat konsumen memulai menggunakan produk e-banking tersebut, yang merupakan tanggung jawab perbankan terhadap edukasi konsumen serta pengawasan dari OJK.

Pasal 9 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK) menyatakan bahwa untuk melaksanakan tugas pengawasan OJK, mempunyai wewenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁵

Pasal 28 huruf a UU OJK menyatakan bahwa untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, salah satunya memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.⁶

Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) menyatakan bahwa “Untuk kepentingan konsumen, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi konsumen yang dilakukan melalui bank.” Pemberian informasi dan edukasi oleh pihak perbankan

menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan guna kewaspadaan konsumen terhadap risiko penggunaan produk-produk perbankan terutama e-banking dapat ditingkatkan. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan edukasi yang dilakukan oleh pihak perbankan tersebut tentu saja berada di bawah pengawasan OJK, sehingga secara tidak langsung OJK pun bertanggung jawab terhadap risiko penggunaan produk e-banking yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang ingin dikaji dalam artikel ini, yakni Bagaimanakah tanggung jawab OJK terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan e-banking?

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yaitu meneliti efektivitas pemberlakuan hukum terutama Pasal 9 huruf c dan Pasal 28 huruf a Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian hukum empiris merupakan jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁷ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, dan selanjutnya dikuatkan dengan sumber data primer dan sumber data sekunder.

3. HASIL PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Otoritas Jasa Keuangan terhadap Konsumen

yang Mengalami Kerugian Akibat Penggunaan Electronic Banking

Dunia perbankan telah mengalami perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan manusia, salah satunya dalam bidang industri perbankan. Adapun salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi tersebut adalah internet. Sehingga muncullah istilah *electronic banking* yang menggunakan internet yang merupakan salah satu layanan perbankan tanpa cabang berupa fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti pengecekan informasi rekening, transfer maupun pembayaran yang kesemuanya dilakukan secara online melalui media elektronik, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang bank.

Dalam menjalankan kegiatan *e-banking* pihak bank wajib menerapkan manajemen risiko pada aktivitas layanannya secara efektif, mengingat risiko yang mungkin ditimbulkan sangat tinggi. Risiko tersebut sifatnya sangat spesifik serta memiliki kekhususan tersendiri untuk aktivitas *e-banking*, seperti:

1) Technology Risk

Technology risk (risiko teknologi) merupakan segala hal yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan dari sebuah lembaga penyelenggara *e-banking*. Kecanggihan software dan hardware yang dimiliki menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang akan dihadapi oleh pihak bank selaku penyelenggara jasa *e-banking*.

2) Reputational Risk

Reputational risk atau risiko terkait reputasi adalah segala hal yang berkaitan dengan corporate image dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara *e-banking* menjadi jaminan utama (*credit worthiness*) dalam pelayanan jasa *e-banking*. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam *e-banking* dapat membuat nasabah menjadi ragu-ragu atau enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui layanan yang disediakan oleh bank tersebut.

3) Outsourcing Risk

Outsourcing risk merupakan risiko penggunaan jasa pihak ketiga sebagai Internet Service Provider (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Dalam praktiknya, hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan melalui *e-banking* menggunakan jasa pihak ketiga. Di satu sisi, outsourcing ini dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh bank secara cukup signifikan. Namun, penggunaannya memiliki risiko yang mungkin timbul, diantaranya dalam hal ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurangnya kapabilitas yang dimiliki oleh ISP, serta kurangnya jaminan terhadap kerahasiaan data dari nasabah dikarenakan ISP tersebut yang rentan dibobol oleh hacker.

4) Legal Risk

Penyelenggaraan *e-banking* masih banyak yang menimbulkan permasalahan hukum yang belum jelas dan belum diatur secara eksplisit dalam beberapa hal, misalnya perihal cross border issues dalam aspek internet banking. Hal inilah yang dapat menimbulkan potensi masalah yang

cukup besar baik dalam bidang hukum perdata maupun hukum pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui media e-banking.

5) Transaction Risk

Risiko transaksi merupakan risiko saat ini dan di masa yang akan datang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif serta mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap produk dan jasa yang ditawarkan dan mencakup pengembangan dan penyaluran produk, pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem penghitungan, kompleksitas produk dan jasa, serta internal control. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung dalam produk e-banking, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

Risiko-risiko yang sangat memungkinkan terjadi tersebut menjadi ancaman terhadap keseriusan dalam peningkatan kinerja bagi pihak bank selaku PUJK dalam menerapkan manajemen risiko guna mengantisipasi ataupun meminimalisir terjadinya salah satu risiko tersebut di kemudian hari. Dan oleh karenanya OJK berperan penting selaku lembaga pengawasan bank untuk memastikan PUJK telah menjalankan kewajibannya.

Hal ini didukung oleh isi Pasal 8 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa: Pasal 8 ayat (1)

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Pasal 8 ayat (2)

Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:

- a. Manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan
- b. Syarat dan ketentuan.

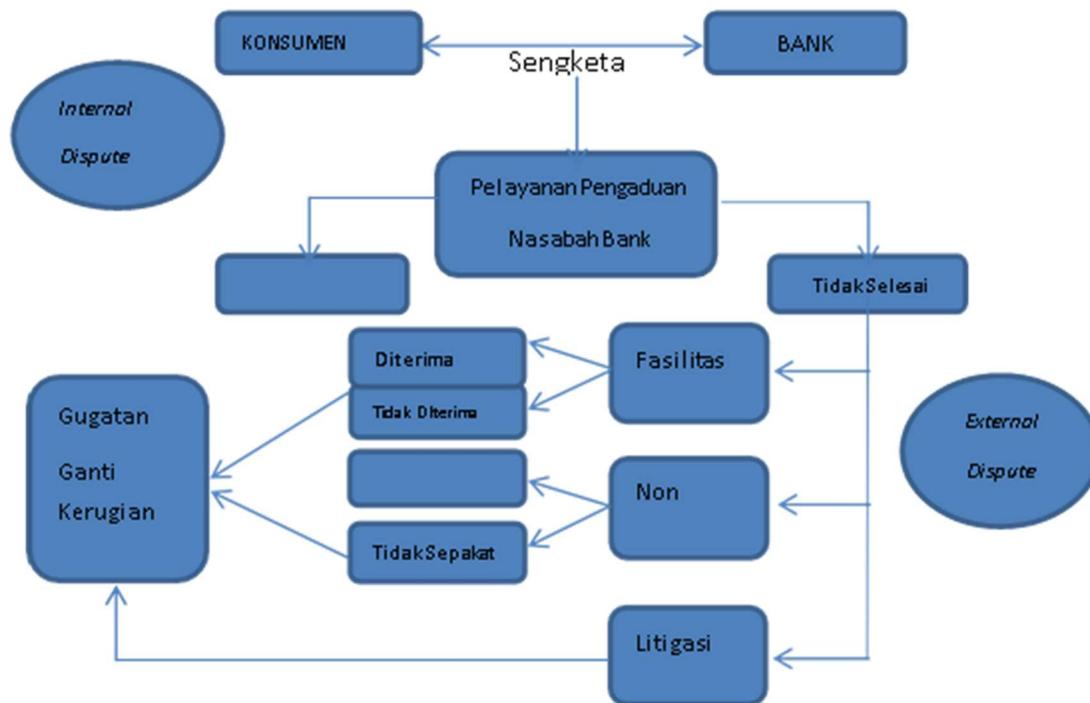
Ketentuan mengenai pengaturan manajemen risiko bagi bank juga diatur di dalam isi Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum yang berbunyi, “Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif, baik untuk bank secara individual maupun untuk bank secara konsolidasi dengan perusahaan anak”.

Berdasarkan isi Pasal 2 ayat (1) tersebut, penerapan manajemen risiko oleh bank minimal mencakup:

- a. Pengawasan aktif dewan Komisaris dan Direksi;
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit manajemen risiko;
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran dan pemantauan dan pengendalian risiko serta
- d. sistem informasi manajemen risiko; dan
- e. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, bank dalam menyelenggarakan layanan berbasis internet, dapat menggunakan pihak ketiga selaku penyedia jasa teknologi informasi. Dalam hal terjadi kerusakan komponen penyelenggara e-banking disebabkan oleh pihak ketiga tersebut, maka pertanggungjawaban terhadap penyedia jasa teknologi informasi tersebut dapat berdasarkan hukum perjanjian. Hal ini dikarenakan penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi oleh bank tersebut didasarkan pada perjanjian tertulis yang antara lain berisi kesediaan pihak penyedia jasa teknologi informasi untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko. Tidak dilaksanakannya prinsip kehati-hatian menyebabkan penyedia jasa teknologi informasi telah melanggar perjanjiannya terhadap bank, dan pihak bank dapat melakukan gugatan terhadap pihak ketiga tersebut atas dasar wanprestasi. Ditinjau berdasarkan teori tanggung jawab hukum, dalam kaitannya dengan kerugian yang dialami oleh konsumen perbankan akibat penggunaan e-banking, OJK berupaya dalam menyelesaikan sengketa antara pihak bank dengan konsumen perbankan (nasabah). Penyelesaian sengketa tersebut terbagi

menjadi 2 (dua) yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan di internal lembaga jasa keuangan (internal dispute resolution) dan penyelesaian melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (external dispute resolution). Langkah pertama penyelesaian sengketa konsumen perbankan secara internal dispute resolution adalah pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Pihak bank terlebih dahulu menyelesaikan pengaduan dari nasabah. Apabila penyelesaian tersebut tidak berhasil, maka konsumen dapat memilih proses penyelesaian sengketa melalui jalur external dispute resolution dengan mengajukan permohonan fasilitas dari OJK dan memilih untuk menggunakan jalur litigasi atau non litigasi. Dalam jalur litigasi, OJK dapat berperan sebagai pendamping hukum (legal standing), sedangkan dalam jalur nonlitigasi atau melalui jalur Lembaga Alternatif Sengketa OJK berperan sebagai fasilitator. Apabila jalur Lembaga Alternatif Sengketa juga tidak menemukan penyelesaian, maka OJK akan melakukan gugatan ganti kerugian untuk mengembalikan kerugian yang diderita oleh konsumen. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat berdasarkan skema berikut ini.



Gambar 1. Skema Proses Gugatan Ganti Kerugian Konsumen Perbankan.

OJK memberikan perlindungan hukum represif kepada konsumen yang mengalami kerugian yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa baik melalui internal bank dengan Pelayanan Pengaduan Nasabah maupun secara eksternal yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dan gugatan ganti kerugian oleh OJK.

1. Pelayanan Pengaduan Nasabah

Pasal 29 UU OJK telah mengatur perihal Pelayanan Pengaduan Nasabah. Pelayanan Pengaduan Nasabah merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa melalui internal Bank (*Internal Dispute Resolution*) dengan pengajuan pengaduan kepada *Financial Customer Care (FCC)* Otoritas Jasa Keuangan. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada

Pelaku Usaha Jasa Keuangan mendefinisikan Penanganan Pengaduan yaitu meliputi pelayanan dan penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan dari konsumen yang memakai jasa keuangan yang disebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian yang disebabkan kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan. Konsumen yang ingin menyampaikan pengaduan kepada OJK harus terlebih dahulu menyampaikan pengaduan pada Bank yang bersangkutan.

Pihak bank akan menanggapi pengaduan tersebut secara internal sesuai dengan jangka waktu yang diatur dalam POJK. Apabila belum dapat diselesaikan maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke OJK. Setelah bank menawarkan upaya untuk menyelesaikan pengaduan konsumen, konsumen berhak untuk menerima ataupun tidak menerima

penyelesaian tersebut. Apabila konsumen tidak menerima penyelesaian dari bank, maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau meminta permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mengatakan Lembaga Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa, mediasi, adjudikasi, dan arbitrase yang dibentuk oleh bank yang dikoordinasi oleh asosiasi perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi bank Asing Indonesia. Sedangkan dalam permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK, sesuai dengan ketentuan Pasal 45 POJK 1/2013, proses fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 hari kerja sejak konsumen dan bank menandatangani perjanjian fasilitasi. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan konsumen dan bank.

2. Gugatan Ganti Kerugian

Ganti kerugian oleh OJK merupakan penyelesaian sengketa melalui lembaga-lembaga di luar pihak-pihak yang bersengketa (*External Dispute Resolution*). Dalam Pasal 30 UU OJK memandatkan kepada OJK untuk berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Gugatan

Ganti Kerugian oleh OJK bermula dari sengketa antara konsumen dengan pihak bank yang tidak dapat diselesaikan melalui Pelayanan Pengaduan Nasabah. OJK sendiri memberikan pembelaan hukum kepada konsumen dengan bentuk pendampingan kepada konsumen dalam proses hukum. Dalam pendampingan konsumen OJK tidak harus menjadi kuasa hukum konsumen tetapi dapat berupa rekomendasi atau berdasarkan tindakan-tindakan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Gugatan Ganti Kerugian yang diberikan oleh OJK semata-mata dilakukan untuk mengembalikan kerugian yang diderita oleh konsumen. Jadi, dalam hal konsumen memilih untuk memakai jalur litigasi dalam menyelesaikan sengketa, OJK hanya dapat berperan sebagai yang mendampingi saat persidangan. Namun apabila kasus tersebut sudah diputus di persidangan, OJK tidak memiliki kewenangan dalam pelaksanaan eksekusinya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan tanggung jawab OJK terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan layanan *e-banking* adalah dapat melakukan pendampingan bagi konsumen dan sebagai fasilitator dalam rangka melakukan gugatan ganti kerugian terhadap bank dengan jalan *eksternal dispute resolution*, baik melalui litigasi maupun non litigasi.

Ucapan terima kasih

Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam proses penyusunan tesis ini.

Terima kasih kepada:

1. **Otoritas Jasa Keuangan (OJK):** Yang telah memberikan data, informasi, dan perspektif yang berharga terkait peran mereka dalam perlindungan konsumen electronic banking.
2. **PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sigli:** Yang telah memberikan izin dan kerjasama serta menyediakan akses ke informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.
3. **Dosen Pembimbing:** Yang dengan sabar memberikan panduan, masukan, dan arahan yang sangat berarti dalam pengembangan penelitian ini.
4. **Rekan-rekan Penelitian:** Yang turut berkontribusi dengan diskusi dan ide-ide brilian, memberikan sudut pandang baru untuk memperkaya penelitian ini.
5. **Keluarga dan Teman-Teman:** Yang memberikan dukungan moral, semangat, dan pengertian selama proses penelitian.

Semua kontribusi dan dukungan yang diberikan sangat berarti dan telah membantu penyusunan tesis ini. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam pemahaman dan pengembangan di bidang yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Waluyo, Penelitian Hukum dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Nelson Tampubolon dkk, Bijak Ber e-Banking, Otoritasa Jasa Keuangan , Jakarta, 2015.
- Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. (2019).
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
www.ojk.go.id., Booklet Perbankan Indonesia.
- Pedoman Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan. (2018).