



Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Rafela Ashyla Zahra¹, Luthfi Abdurrahman², dan Asmak Ui Husnoh³

¹ Fakultas Hukum, Universitas Pakuan Bogor; rafela.az@gmail.com

Abstrak: Hubungan antara bank dan nasabah seringkali tidak seimbang, di mana bank memiliki posisi tawar yang lebih kuat. Kondisi ini menjadikan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seiring dengan perkembangan industri perbankan, kebutuhan untuk melindungi kepentingan nasabah sebagai konsumen menjadi semakin penting. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah bank. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait serta literatur-literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank, terutama terkait dengan pengaturan klausula baku dalam perjanjian antara bank dan nasabah. Namun demikian, masih terdapat pelanggaran terhadap ketentuan tersebut yang merugikan kepentingan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan bank dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta penegakan hukum yang tegas dalam melindungi hak-hak nasabah bank.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah Bank, Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2376>

*Correspondensi: Rafela Ashyla Zahra

Email: rafela.az@gmail.com

Received: 07-03-2024

Accepted: 13-05-2024

Published: 28-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *The relationship between banks and customers is often imbalanced, with banks holding a stronger bargaining position. This situation makes legal protection for customers as consumers crucial. This research aims to analyze the legal protection for bank customers as consumers viewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Along with the development of the banking industry, the need to protect the interests of customers as consumers has become increasingly important. The Consumer Protection Law serves as a legal umbrella in providing protection for the rights of bank customers. This research employs a normative juridical research method by examining relevant laws and regulations as well as relevant literature. The results show that the Consumer Protection Law provides legal protection for bank customers, particularly regarding the regulation of standard clauses in agreements between banks and customers. However, there are still violations of these provisions that harm the interests of customers. Therefore, efforts are needed to increase awareness and compliance of banks in implementing the Consumer Protection Law as well as strict law enforcement in protecting the rights of bank customers.*

Keywords: *Legal Protection, Bank Customers, Consumers, Consumer Protection Law*

Pendahuluan

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen merupakan aspek penting dalam industri perbankan (Nizioł, 2021). Seiring dengan perkembangan dan kompleksitas produk serta jasa perbankan, kebutuhan untuk melindungi kepentingan

nasabah sebagai konsumen menjadi semakin mendesak (Hermansyah, 2008). Hubungan antara bank dan nasabah seringkali tidak seimbang, di mana bank memiliki posisi tawar yang lebih kuat. Kondisi ini menjadikan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen menjadi sangat penting untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum.

Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memegang peranan penting sebagai payung hukum dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah bank (Laia et al., 2022). UUPK mengatur beberapa aspek penting, seperti larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dalam perjanjian, kewajiban pelaku usaha untuk bertindak beritikad baik, serta upaya ganti rugi yang efektif bagi konsumen yang dirugikan.

Dalam konteks perlindungan hukum bagi nasabah bank, UUPK menjadi dasar hukum yang kuat untuk mencegah praktik-praktik yang merugikan kepentingan nasabah. Salah satu isu utama adalah adanya klausula baku dalam perjanjian kredit atau pembukaan rekening bank yang seringkali memberikan keuntungan sepihak bagi bank (Ngiu, 2015). Nasabah seringkali tidak memiliki pilihan lain selain menerima atau menolak perjanjian tersebut (*take it or leave it*). Kondisi ini berpotensi menciptakan ketidakadilan dan merugikan kepentingan nasabah sebagai konsumen.

Selain itu, dalam industri perbankan, nasabah juga rentan menghadapi risiko seperti pengungkapan data pribadi secara tidak sah, praktik penagihan yang tidak beretika, serta kerugian akibat kesalahan sistem atau operasional bank. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang memadai bagi nasabah bank menjadi sangat penting untuk menjamin keamanan, keadilan, dan kepastian hukum dalam transaksi perbankan (Putri, 2019).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang mengatur hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta upaya penegakan hukum dalam kasus pelanggaran terhadap hak-hak konsumen (Putra, 2020). Dalam konteks perbankan, UUPK menjadi pedoman utama dalam mengatur hubungan antara bank dan nasabah, serta menjamin perlindungan hukum yang memadai bagi nasabah selaku konsumen (Gazmuri, 2021).

Pembahasan lebih lanjut dalam penelitian ini akan mengupas secara mendalam tentang perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen yang ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini mencakup analisis terhadap ketentuan-ketentuan spesifik dalam UUPK yang relevan dengan perlindungan hukum bagi nasabah bank, seperti pengaturan klausula baku, kewajiban pelaku usaha, serta upaya penegakan hukum dalam kasus pelanggaran terhadap hak-hak nasabah (Silalahi & Purba, 2021). Selain itu, pembahasan juga akan menyoroti praktik-praktik dalam industri perbankan yang berpotensi merugikan kepentingan nasabah, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta menjadi landasan bagi upaya-upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum tersebut dalam praktik perbankan di Indonesia (Tarantang et al., 2023).

Metode

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif (Graef, 2021). Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti dan mengevaluasi literatur-literatur dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang dalam hal ini adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah bank sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier digunakan dalam penelitian ini. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait, termasuk namun tidak terbatas pada Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Literatur hukum, termasuk buku, jurnal, artikel ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para ahli hukum, merupakan bahan hukum sekunder. Sebaliknya, bahan hukum tersier melengkapi bahan hukum primer dan sekunder dengan penjelasan-penjelasan. Bahan-bahan ini dapat berupa ensiklopedia hukum, kamus, dan sumber-sumber internet yang relevan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (Marlyna, 2019). Peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta data dan informasi pendukung dari sumber-sumber terpercaya yang berkaitan dengan topik penelitian akan dikumpulkan dan dianalisis oleh para peneliti.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Peneliti akan melakukan tugas-tugas antara lain yaitu mengidentifikasi dan menilai ketentuan-ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam kapasitasnya sebagai konsumen, mencermati praktik-praktik industri perbankan yang mungkin melanggar kepentingan nasabah, dan menilai jalan potensial untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah bank (Malgieri, 2023). Selain itu, data dan informasi yang diperoleh akan dianalisis oleh peneliti untuk mendapatkan kesimpulan, membuat rekomendasi, dan memastikan perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan hukum bagi nasabah bank, yang dianggap sebagai konsumen, merupakan hal penting yang diatur oleh dua undang-undang utama yaitu Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Indonesia, 1998). Meskipun memiliki tujuan yang berbeda, kedua undang-undang ini memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank yang saling memperkuat dan melengkapi.

UUPK hadir sebagai payung hukum utama yang mengakomodasi kepentingan dan hak-hak konsumen, termasuk nasabah bank, dalam menghadapi praktik-praktik yang berpotensi merugikan mereka. Salah satu isu utama yang diatur dalam UUPK adalah masalah klausula baku (Nurfitriyani, 2021). Klausula baku merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank dan dicantumkan dalam perjanjian kredit, pembukaan rekening, atau produk perbankan lainnya. Seringkali, klausula baku ini

memberikan keuntungan yang lebih besar kepada bank dan merugikan kepentingan nasabah sebagai konsumen.

Untuk memitigasi masalah ini, UUPK mengatur klausula baku dalam Pasal 18 secara khusus. Pasal ini memberikan larangan bagi pelaku usaha, khususnya bank, untuk mencantumkan klausula baku yang berpotensi mengalihkan tanggung jawab, melucuti hak-hak konsumen, atau memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk secara sepihak melakukan tindakan yang merugikan konsumen (Putera, 2019). Selain itu, klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan tersebut di atas dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, UUPK memberikan perlindungan hukum yang kuat kepada nasabah bank sebagai konsumen, karena mereka dapat mengajukan keberatan atau menempuh jalur hukum terhadap klausula baku yang merugikan kepentingannya.

Selain itu, UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha, dalam hal ini bank, untuk bertindak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Pasal 7 UUPK mewajibkan bank untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan produk atau jasa yang ditawarkan (Alauddin, 2021). Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi nasabah agar mereka memperoleh informasi yang akurat dan transparan sebelum mengambil keputusan terkait dengan produk atau jasa perbankan. Lebih lanjut, Pasal 9 UUPK melarang bank untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan produk atau jasa secara tidak benar atau menyesatkan (Nomani, 2020).

Ketika nasabah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan atau kegagalan bank untuk bertindak, UUPK memfasilitasi jalan keluar yang efisien. Bank berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian, pencemaran, dan/atau kerusakan yang timbul akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 UUPK (Shinar, 2019). Berdasarkan UUPK, nasabah yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada bank.

UUPK juga mengatur mengenai penegakan hukum dalam kasus pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pasal 45 UUPK memberikan kewenangan kepada lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk mengajukan gugatan ke pengadilan atas pelanggaran terhadap UUPK (Jelisejevs, 2023). Selain itu, Pasal 60 UUPK mengatur tentang sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK.

Sebaliknya, UU Perbankan mengatur hak dan tanggung jawab nasabah dan lembaga dalam konteks hubungan perbankan mereka dengan penekanan yang lebih spesifik. Elemen penting dari UU Perbankan yang melindungi kepentingan nasabah adalah tanggung jawab bank untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka (Efroni, 2020). Menurut Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan, bank bertanggung jawab untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai potensi risiko kerugian yang terkait dengan transaksi yang dilakukan melalui bank (Hutahayan, 2023; Jackson, 2023). Ketentuan ini sejalan dengan UUPK yang menganut prinsip keterbukaan informasi.

UU Perbankan juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah. Pasal 37B ayat (1) UU Perbankan menyatakan bahwa bank wajib menyediakan dan menyelesaikan pengaduan nasabah yang berkaitan dengan penjelasan produk dan

layanan. Ketentuan ini memberikan mekanisme bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait dengan layanan perbankan yang mereka terima.

Lebih lanjut, UU Perbankan juga mengatur mengenai sanksi bagi bank yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam undang-undang tersebut. Pasal 52 UU Perbankan mengatur mengenai sanksi administratif yang dapat dikenakan kepada bank, seperti denda, pencabutan izin usaha, dan lain-lain (Chan, 2022). Adanya sanksi ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan bank terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku, termasuk dalam hal perlindungan hak-hak nasabah.

Dalam praktiknya, UUPK dan UU Perbankan harus diterapkan secara bersinergi untuk memberikan perlindungan hukum yang komprehensif bagi nasabah bank. Misalnya, jika terjadi kasus pelanggaran hak-hak nasabah oleh bank, seperti tidak memberikan informasi yang jelas atau menyesatkan, nasabah dapat mengajukan upaya hukum berdasarkan UUPK dengan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam UU Perbankan. Dengan demikian, kedua undang-undang tersebut saling melengkapi dan memperkuat perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pertama, kurangnya kesadaran dan pemahaman dari pihak bank dan nasabah tentang hak-hak dan kewajiban mereka berdasarkan UUPK dan UU Perbankan (Bradley, 2020). Banyak nasabah yang tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak-hak yang dilindungi oleh undang-undang tersebut, sementara bank juga seringkali kurang memahami kewajiban-kewajiban yang harus mereka penuhi. Kedua, proses hukum yang panjang dan biaya yang tinggi juga dapat menjadi hambatan bagi nasabah untuk mengajukan upaya hukum jika terjadi pelanggaran. Nasabah seringkali enggan melakukan upaya hukum karena khawatir akan memakan waktu yang lama dan biaya yang besar, sementara kerugian yang mereka alami mungkin tidak sebanding dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk proses hukum tersebut (Mak, 2020). Tantangan ketiga adalah sinkronisasi dan harmonisasi antara UUPK dan UU Perbankan. Terdapat potensi tumpang tindih atau ketidaksesuaian antara ketentuan-ketentuan dalam kedua undang-undang tersebut, yang dapat menimbulkan kebingungan atau keraguan dalam penerapannya.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan langkah-langkah konkrit dari berbagai pihak, baik pemerintah, regulator, industri perbankan, maupun organisasi perlindungan konsumen (Botta, 2019). Pemerintah dan lembaga terkait dapat berkolaborasi dengan asosiasi perbankan dan organisasi perlindungan konsumen untuk mengadakan kampanye dan program-program edukasi secara berkala. Kampanye tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti iklan layanan masyarakat, seminar, atau pelatihan bagi pihak bank dan nasabah. Materi edukasi harus mencakup penjelasan mengenai hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak berdasarkan UUPK dan UU Perbankan, serta prosedur untuk mengajukan upaya hukum jika terjadi pelanggaran.

Di samping itu, pemerintah juga dapat memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap praktik-praktik perbankan yang berpotensi merugikan nasabah (Nomani, 2019). OJK sebagai lembaga pengawas sektor perbankan dapat memainkan peran yang lebih proaktif dalam memantau kepatuhan bank terhadap ketentuan UUPK dan UU Perbankan,

serta memberikan sanksi yang tegas bagi bank yang melanggar hak-hak nasabah. Dengan adanya pengawasan yang ketat dan penegakan hukum yang konsisten, bank akan lebih terdorong untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku dan melindungi kepentingan nasabah sebagai konsumen (Ashraf, 2023).

Selanjutnya, sistem peradilan yang efisien dan akses yang lebih mudah bagi nasabah untuk mengajukan upaya hukum juga perlu diupayakan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyederhanakan prosedur dan birokrasi dalam proses pengajuan gugatan, serta menyediakan bantuan hukum bagi nasabah yang membutuhkan (Clifford, 2019). Selain itu, pengadilan dapat membentuk kamar khusus yang menangani sengketa konsumen, termasuk di sektor perbankan, untuk memastikan penanganan kasus yang lebih cepat dan efektif.

Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Nasabah akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak mereka dan mampu mengajukan upaya hukum jika terjadi pelanggaran. Sementara itu, bank akan lebih terdorong untuk mematuhi ketentuan UUPK dan UU Perbankan, serta menghormati hak-hak nasabah sebagai konsumen (Loo, 2019). Pada akhirnya, hal ini akan menciptakan iklim perbankan yang lebih adil, transparan, dan melindungi kepentingan seluruh pihak yang terlibat, serta mendorong perkembangan sektor perbankan yang sehat dan berkelanjutan.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan payung hukum yang sangat penting dalam menjamin perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. UUPK mengatur aspek-aspek penting seperti larangan pencantuman klausula baku yang merugikan nasabah, kewajiban bank untuk bertindak beritikad baik, serta upaya ganti rugi yang efektif bagi nasabah yang dirugikan. Selain itu, UUPK juga menyediakan mekanisme penegakan hukum dalam kasus pelanggaran terhadap hak-hak nasabah, termasuk melalui gugatan dari lembaga perlindungan konsumen dan peneraan sanksi pidana bagi pelanggar.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam implementasi perlindungan hukum bagi nasabah bank berdasarkan UUPK, seperti kurangnya kesadaran dan pemahaman dari pihak bank dan nasabah tentang hak-hak dan kewajiban mereka, serta proses hukum yang panjang dan biaya yang tinggi. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada bank dan nasabah tentang hak-hak dan kewajiban mereka berdasarkan UUPK. Selain itu, penegakan hukum yang tegas dan konsisten dari pihak berwenang juga sangat penting untuk menjamin efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Dengan upaya-upaya tersebut, diharapkan kepentingan dan hak-hak nasabah bank sebagai konsumen dapat terlindungi secara memadai sesuai dengan amanat UUPK.

Daftar Pustaka

- Alauddin, R. (2021). Customer Legal Protection: Resolution of Online Purchase Disputes Based on NonGovernmental Organization in Ternate, Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 547–555. <https://doi.org/10.33403/rigeo.800519>
- Ashraf, M. (2023). Can Shareholders Benefit from Consumer Protection Disclosure Mandates? Evidence from Data Breach Disclosure Laws. *Accounting Review*, 98(4), 1–32. <https://doi.org/10.2308/TAR-2020-0787>
- Botta, M. (2019). The interaction of EU competition, consumer, and data protection law in the digital economy: The regulatory dilemma in the facebook odyssey. *Antitrust Bulletin*, 64(3), 428–446. <https://doi.org/10.1177/0003603X19863590>
- Bradley, C. G. (2020). The consumer protection ecosystem: Law, Norms, and technology. *Denver Law Review*, 97(1), 35–84.
- Chan, S. (2022). The role of customer satisfaction in mediating the effect of the evaluation of the bank's compliance with Islamic law on the continuous intention to use Islamic banking among coastal communities. *E3S Web of Conferences*, 339. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202233905010>
- Clifford, D. (2019). Pre-formulated declarations of data subject consent—citizen-consumer empowerment and the alignment of data, consumer and competition law protections. *German Law Journal*, 20(5), 679–721. <https://doi.org/10.1017/glj.2019.56>
- Efroni, Z. (2020). Gaps and Opportunities: the Rudimentary Protection for “data-Paying Consumers” Under New Eu Consumer Protection Law. *Common Market Law Review*, 57(3), 799–830.
- Gazmuri, Í. D. L. M. (2021). Deceptive Adversiting in Law 19.496 on the Protection of Consumer Rights: An Attempt of Systematization from The Modern Law of Contracts. *Revista Chilena de Derecho*, 48(2), 27–51. <https://doi.org/10.7764/R.482.2>
- Graef, I. (2021). Towards smarter regulation in the areas of competition, data protection and consumer law: Why greater power should come with greater responsibility. *European Journal of Risk Regulation*, 12(3), 674–698. <https://doi.org/10.1017/err.2020.92>
- Hermansyah. (2008). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Cetakan ke empat). Kencana.
- Hutahayan, B. (2023). Biplot analysis: relaxation of regulation/law, legal awareness, and legal compliance of customers in paying installments in the era of the COVID-19 pandemic (case study of Bank Mandiri MSME customers). *Modeling Earth Systems and Environment*, 9(2), 1613–1620. <https://doi.org/10.1007/s40808-022-01568-3>
- Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan*.
- Jackson, G. (2023). Banks, Automatic Cross-Border Exchange of Taxpayer Information and English Common Law Fiduciary Duties Owed to Customers. *Bulletin for International Taxation*, 77(1), 32–40.
- Jelisejevs, A. (2023). De-banking v Good Faith: Doctrinal Assessment of Bank's Interests when Terminating Payment Account Without Customer's Consent in the View of EU and Latvian Law. *Liverpool Law Review*, 44(1), 183–204. <https://doi.org/10.1007/s10991-023-09324-y>

- Laia, Y., Lubis, R. R., & Silaban, R. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen. *Jurnal Rectum*, 4(2), 374–384.
- Loo, R. Van. (2019). Broadening consumer law: Competition, protection, and distribution. *Notre Dame Law Review*, 95(1), 211–262.
- Mak, V. (2020). Circular Economy and Consumer Protection: The Consumer as a Citizen and the Limits of Empowerment Through Consumer Law. *Journal of Consumer Policy*, 43(1), 227–248. <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09435-y>
- Malgieri, G. (2023). In/acceptable marketing and consumers' privacy expectations: four tests from EU data protection law. *Journal of Consumer Marketing*, 40(2), 209–223. <https://doi.org/10.1108/JCM-03-2021-4571>
- Marlyna, H. (2019). Does the trademark protection regulation protect consumers against counterfeit products? Analyzing the theories of trademark and Indonesian trademark law. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 27(3), 1865–1877.
- 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), 240–250.
- Nizioł, K. (2021). The challenges of consumer protection law connected with the development of artificial intelligence on the example of financial services (chosen legal aspects). *Procedia Computer Science*, 192, 4103–4111. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.185>
- Nomani, M. Z. M. (2019). Health care services under consumer protection laws of Union Territory of Jammu and Kashmir: A socio-legal mapping. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(12), 83–88. <https://doi.org/10.37506/v10/i12/2019/ijphrd/192199>
- Nomani, M. Z. M. (2020). Medico-legal profiling of Sher-i-Kashmir institute of medical sciences Srinagar under consumer protection laws of union territories of Jammu and Kashmir. *Medico-Legal Update*, 20(1), 198–203. <https://doi.org/10.37506/v20/i1/2020/mlu/195250>
- Nurfitriyani. (2021). Analysis of Economic Law on Banking Regulation in Customer Legal Protection. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 9(2), 460–471. <https://doi.org/10.29303/ius.v9i2.911>
- Putera, A. P. (2019). Legal protection for customers of non-bank product in Indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 22(3).
- Putra, G. N. G. G. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Error System (Studi Kasus pada Bank Mandiri). *Jurnal Analisis Hukum*, 3(2), 180–189.
- Putri, D. B. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Debitur (Nasabah) Dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Ditinjau Dari Undang_Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 176–190.
- Shinar, R. P. (2019). Law and ethics: the bank's fiduciary duty towards retail customers. *Research Handbook on Law and Ethics in Banking and Finance*, 214–236. <https://doi.org/10.4337/9781784716547.00020>

-
- Silalahi, R., & Purba, O. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 6(1), 51–65.
- Tarantang, J., Syawaliah, Astiti, N. N. A., & Kasenda, D. G. G. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Belom Bahadat: Jurnal Hukum Agama Hindu*, 13(1), 21–40.