

# Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Perbankan Ditinjau dari Perspektif Undang Undang Perlindungan Konsumen

Reza Pahlevi<sup>1\*</sup>, Andre Kurniawan<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf Faraby<sup>3</sup>, Ahmad Hernawan<sup>4</sup>, Djulaeka<sup>5</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura ; [rezap4899@gmail.com](mailto:rezap4899@gmail.com)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i1.4672>

\*Correspondence: Reza Pahlevi

Email: [rezap4899@gmail.com](mailto:rezap4899@gmail.com)

Received: 03-02-2025

Accepted: 17-08-2025

Published: 28-09-2025



**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/>).

**Abstrak:** Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penelitian ini mencoba mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen bank. Penelitian menggunakan metode pendekatan doktrinal dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank sebagai konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta hak atas pengaduan dan kompensasi atas kerugian yang diderita. Bank memiliki kewajiban hukum untuk menjaga keamanan dana dan data nasabah serta memberikan ganti rugi atas kerugian akibat pembobolan rekening, kecuali terbukti kelalaian dari pihak nasabah. Hasil kajian tersebut menegaskan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kokoh dalam menjaga hak-hak pengguna jasa perbankan dan membuat bank bertanggung jawab penuh dalam menjaga keamanan jasa keuangan.

**Katakunci:** Perlindungan Hukum; Nasabah Bank; Layanan Keuangan; Keamanan Transaksi.

**Abstract:** Based on Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection, this research tries to examine the legal protection provided to bank consumers. The research uses a doctrinal approach method by examining the provisions of legislation, legal doctrine, and relevant court decisions. The results show that bank customers as consumers have the right to security, comfort, correct information, as well as the right to complaints and compensation for losses suffered. Banks have a legal obligation to maintain the security of customer funds and data and provide compensation for losses due to account breaches, unless proven negligence on the part of the customer. The study confirms that the Consumer Protection Law provides a solid legal foundation in safeguarding the rights of banking service users and makes banks fully responsible for maintaining the security of financial services.

**Keywords:** Legal Protection; Bank Customers; Financial Services; Transaction Security.

## Pendahuluan

Bank merupakan salah satu pilar fundamental dalam perekonomian modern. Perannya sangat krusial, tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai lembaga yang memfasilitasi berbagai aktivitas keuangan masyarakat, seperti pengelolaan uang, transaksi, hingga investasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi finansial dan digitalisasi layanan perbankan, efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi semakin meningkat (Nurhayati, 2021). Namun, kemajuan tersebut turut

menghadirkan tantangan baru, khususnya dalam aspek keamanan sistem perbankan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah pembobolan rekening nasabah.

Kasus pembobolan rekening bank dapat menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi nasabah. Selain kerugian materiil, peristiwa tersebut juga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan (Prasetyo, 2022). Sebagai lembaga yang mengelola aset publik, bank memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga keamanan sistem informasi dan perlindungan terhadap dana nasabah dari berbagai bentuk kejahatan, termasuk tindak pidana perbankan.

Dalam konteks hukum, hubungan antara nasabah sebagai konsumen dan bank sebagai pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini menjadi landasan hukum yang penting dalam menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas rasa aman, kenyamanan, dan perlindungan dari kerugian (Pasal 4 UUPK). Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga memperkuat perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan layanan keuangan, termasuk dari potensi tindak kriminal siber di sektor perbankan.

Salah satu contoh kasus yang relevan adalah gugatan nasabah terhadap Bank Mandiri di Pengadilan Negeri Kudus, yang bermula dari insiden pembobolan rekening. Kasus ini mencerminkan adanya potensi kerentanan sistem perbankan serta perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif bagi konsumen yang dirugikan (Laporan Putusan PN Kudus Nomor 23/Pdt.G/2023/PN Kds).

Sebagai institusi keuangan yang memiliki dampak sistemik terhadap perekonomian nasional, bank tunduk pada berbagai regulasi yang bertujuan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan, melindungi kepentingan konsumen, dan mencegah praktik-praktik yang merugikan. Dalam hal ini, UUPK secara eksplisit mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip-prinsip seperti keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum menjadi elemen penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah (Hadjon, 2007).

Penelitian ini akan membahas dua pokok permasalahan utama: pertama, mengenai hak-hak nasabah bank berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen; kedua, bagaimana tanggung jawab dan upaya yang dilakukan oleh pihak bank sebagai pelaku usaha dalam menyelesaikan kerugian yang dialami nasabah akibat pembobolan rekening.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian yuridis normatif, yang juga dikenal sebagai metode doktrinal. Pendekatan ini berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, doktrin hukum (pendapat para ahli), serta putusan-putusan pengadilan yang relevan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan menafsirkan hukum secara sistematis dalam rangka menjawab isu hukum yang menjadi fokus penelitian.

Secara khusus, penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam kasus pembobolan rekening dengan menitikberatkan pada penafsiran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi lainnya di sektor perbankan, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu, analisis juga dilakukan terhadap doktrin hukum dari para pakar serta studi terhadap putusan pengadilan sebagai landasan untuk memahami bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah diterapkan dalam praktik. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kewajiban bank sebagai pelaku usaha dan hak-hak hukum nasabah sebagai konsumen jasa keuangan (Tjitrosudibio, 2020; Marzuki, 2005).

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan Hukum Primer yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga berwenang, untuk itu bahan hukum primer meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun (1999) tentang Perlindungan Konsumen,
- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun (1998) tentang Perbankan,
- c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK),
- d. Putusan Pengadilan yang berkaitan dengan sengketa perlindungan nasabah.

Bahan hukum sekunder, bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari : Buku teks, jurnal hukum, artikel ilmiah, pendapat pakar, dan literatur lain yang relevan.

Kemudian metode deskriptif analitis digunakan untuk menganalisis bahan hukum yang telah dikumpulkan. Proses analisis ini dilakukan melalui penafsiran secara sistematis, gramatikal, dan teleologis terhadap ketentuan perundang-undangan dan praktik yurisprudensi yang relevan. Peneliti menjelaskan perlindungan hukum berdasarkan standar yang berlaku dan membandingkan bagaimana perlindungan tersebut diterapkan dalam praktik perbankan.

Keabsahan bahan hukum diverifikasi melalui triangulasi sumber dengan membandingkan antara peraturan perundang-undangan, doktrin, dan yurisprudensi. Setiap kutipan dan referensi hukum diuji kebenarannya melalui sumber resmi dan dapat diakses publik.

Penelitian ini tidak berkaitan dengan subjek manusia atau hewan, sehingga tidak perlu mendapatkan persetujuan etis dari institusi manapun. Semua sumber data yang digunakan bersifat public atau umum dan dapat diakses secara legal, serta telah dicantumkan dengan jelas dalam daftar pustaka.

Seluruh bahan hukum, data yurisprudensi, dan referensi dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diakses secara terbuka. Dokumen yang relevan akan disediakan kepada pembaca melalui lampiran atau tautan publikasi apabila artikel ini dipublikasikan. Jika diperlukan, kode akses atau identitas putusan akan diberikan sebelum proses publikasi.

## Hasil dan Pembahasan

### Bagaimana pihak Bank sebagai pelaku usaha terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening.

Informasi dikumpulkan dari dokumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia tentang perlindungan klien jasa keuangan, serta dari analisis hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, yang mengatur tentang hak-hak konsumen.

**Tabel 1: Hak-Hak Nasabah Bank Berdasarkan UUPK**

No	Hak Konsumen (Nasabah)	Dasar Hukum
1	Hak mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa perbankan	Pasal 4 ayat 1 UUPK
2	Hak untuk memilih dan mendapatkan jasa sesuai nilai tukar serta jaminan yang dijanjikan	Pasal 4 ayat 2 UUPK
3	Hak untuk didengar pendapatnya serta keluhannya atas jasa atau barang yang digunakan	Pasal 4 ayat 4 UUPK
4	Hak untuk mendapatkan advokasi, pembelaan, perlindungan, serta upaya dalam menyelesaikan sengketa secara layak	Pasal 4 ayat 5 UUPK
5	Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi ataupun penggantian atas kerugian akibat jasa yang diterima	Pasal 4 ayat 8 UUPK

Berdasarkan data tersebut, posisi nasabah sebagai konsumen dijamin secara hukum. Hak nasabah meliputi aspek keamanan dalam bertransaksi, mendapati informasi secara eksplisit dan jujur, serta hak pemulihan atas kerugian (Gajah et al., 2023). Hal ini diperkuat melalui Surat Edaran OJK No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (Keliat et al., 2023).

### Bagaimana pihak bank sebagai pelaku usaha terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat pembobolan rekening.

Analisis data menunjukkan bahwa bank mempunyai kewajiban hukum untuk menjaga keamanan dana dan informasi pribadi pengguna jasa dari tindakan pembobolan rekening (Andini & Rohmah, 2022). Bank wajib memberikan perlindungan sesuai prinsip kehati-hatian dan itikad baik dalam menjalankan layanan (Prayoga et al., 2021). Jika terjadi pembobolan rekening yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah, bank wajib memberikan ganti rugi dan kompensasi yang selaras dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perbankan yang berlaku (Tabel 1). Namun, tanggung jawab ini dapat dibatasi apabila kerugian disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri.

**Tabel 2: Tanggung Jawab Bank terhadap Kerugian Nasabah Akibat Pembobolan Rekening**

No	Tanggung Jawab Bank terhadap Kerugian Nasabah Akibat Pembobolan Rekening
1	Bank wajib menjaga keamanan data dan dana nasabah
2	Bank wajib memberikan kompensasi jika kerugian akibat pembobolan rekening
3	Tanggung jawab dapat dibatasi jika kerugian akibat kelalaian nasabah

## Diskusi

Temuan penelitian ini mendukung gagasan bahwa peraturan perundang-undangan utama yang memberikan perlindungan kepada nasabah bank sebagai pengguna jasa dalam industri jasa keuangan adalah Undang-Undang No 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Nasabah bank mempunyai hak atas data yang akurat, transparan, dan benar tentang ketentuan dan jaminan layanan keuangan yang diterimanya, menurut analisis Pasal 4 UUPK. Selain itu, bank sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas hak atas perlindungan uang tunai dan data pribadi konsumen (Zahra et al., 2024).

Bank wajib memberikan layanan yang transparan, adil, dan tidak diskriminatif, sebagaimana diamanatkan oleh prinsip itikad baik yang dijelaskan dalam UUPK. Ketentuan ini diperkuat dengan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No. 1/POJK.07/2013 dan Surat Edaran OJK No. 1/SEOJK.07/2014 yang mengatur mekanisme perlindungan konsumen jasa keuangan, termasuk prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen.

Hasil menunjukkan bahwa akuntabilitas bank terhadap kerugian nasabah akibat pembobolan rekening bersifat tegas dan konkret (Yulianti, 2020). Bank diwajibkan menyediakan sistem pengamanan digital yang memadai guna mencegah tindak kejahatan perbankan (Anggitafani, 2021). Ketentuan dalam Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk atau jasa, kecuali terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak konsumen sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya komitmen bank dalam menjalankan kewajiban perlindungan konsumen, termasuk edukasi kepada nasabah mengenai keamanan bertransaksi secara digital. Selain itu, diperlukan penguatan pengawasan oleh otoritas keuangan terhadap kepatuhan bank dalam penerapan perlindungan konsumen (Tasman & Ulfanora, 2023).

Secara teoritis, temuan ini menguatkan posisi UUPK sebagai instrumen hukum yang relevan dan efektif dalam melindungi hak-hak nasabah di sektor perbankan. Dalam praktiknya, perlindungan konsumen menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari kelangsungan dan integritas sistem keuangan nasional. Dengan demikian, implementasi UUPK oleh perbankan haruslah menghasilkan pemenuhan hak konsumen, tetapi juga pada penilaian publik mengenai lembaga keuangan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan pondasi yang kokoh untuk keamanan nasabah bank sebagai pengguna jasa. Bank wajib menjunjung tinggi hak-hak nasabahnya yang telah ditetapkan secara jelas, yaitu hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang akurat, dan ganti rugi atas kerugian. Selayaknya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan, lialibilitas bank untuk melindungi uang tunai dan informasi pribadi nasabah merupakan salah satu bentuk penerapan asas kehati-hatian dan itikad baik. Ketika terjadi kerugian akibat pembobolan rekening, bank memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah, kecuali terbukti ada unsur kelalaian dari pihak nasabah itu sendiri.

Penegakan prinsip perlindungan konsumen di sektor perbankan menjadi bagian integral dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan harus menjadi komitmen utama setiap lembaga perbankan. Selain itu, edukasi terhadap nasabah mengenai hak-haknya serta prosedur pengaduan harus dilakukan secara terus-menerus. Perlindungan hukum yang efektif tidak hanya memperkuat posisi nasabah, tetapi juga memperkuat stabilitas dan keberlanjutan industri perbankan secara keseluruhan.

Perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi nasabah untuk memperoleh hak-haknya, termasuk perlindungan atas rasa aman, kenyamanan dalam bertransaksi, serta kompensasi apabila terjadi kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pihak bank. Meski demikian, implementasi perlindungan ini masih menemui sejumlah hambatan di lapangan. Kasus pembobolan rekening yang terus meningkat menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya berjalan secara efektif, terutama dalam menghadapi tantangan teknologi dan kejahatan digital.

Oleh karena itu, perlu adanya penguatan peran otoritas pengawas seperti OJK dalam menetapkan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Pihak bank juga dituntut untuk lebih proaktif dalam menjaga keamanan sistem perbankan serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang responsif dan adil bagi nasabah. Di sisi lain, peningkatan pemahaman hukum dan literasi keuangan masyarakat juga menjadi aspek penting agar nasabah dapat lebih bijak dan waspada dalam menggunakan layanan perbankan digital. Untuk ke depannya, evaluasi dan penelitian mendalam terhadap efektivitas pelaksanaan perlindungan konsumen dalam sektor perbankan perlu terus dilakukan guna memastikan bahwa hak-hak nasabah benar-benar terlindungi, tidak hanya dalam tataran normatif, tetapi juga dalam pelaksanaannya secara konkret.

## Daftar Pustaka

- Andini, A., & Rohmah, S. N. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Koperasi Yang Belum Berbadan Hukum Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam; Studi Kasus di Koperasi Paguyuban Madinah. *Mizan: Journal of Islamic Law*, 6(1), 61. <https://doi.org/10.32507/mizan.v6i1.1251>
- Ahmadi, M., & Yodo, S. (2005). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anggitafani, R. F. (2021). Perlindungan Hukum Data Pribadi Peminjam Pinjaman Online Perspektif Pojk. *Journal of Islamic Business Law*, Vol. 2(No. 2), 56–72.
- Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. (2023). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2109–2120.
- Hadjon, Philipus M. (2007). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT Bina

Ilmu.

- Keliat, V. U., Siregar, A. P., Zulkifli, S., & Purba, I. (2023). Analisis Upaya Dan Peran Perlindungan Hukum Terhadap Kasus Peretasan Data Bank Syariah Indonesia. *Ilmu Hukum Prima (IHP)*, 6(2), 182–190. <https://doi.org/10.34012/jihp.v6i2.4251>
- Nurhayati, Sri. (2021). "Digitalisasi Perbankan dan Perlindungan Konsumen: Kajian Regulasi Keuangan Digital di Indonesia." *Jurnal Hukum & Pembangunan*.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pengadilan Negeri Kudus. Putusan Nomor 23/Pdt.G/2023/PN Kds.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Prayoga, N. T., Sujana, I. N., & Ujianti, N. M. P. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Kartu Kredit dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(1), 145–149. <https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3060.145-149>
- Prasetyo, Hadi. (2022). "Kejahatan Siber dalam Dunia Perbankan: Antara Tantangan dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen." *Jurnal Hukum dan Teknologi*
- Rachmat, B. (2004). *Multi Finance Handbook (Leasing, Factoring, Consumer Finance): Indonesian Perspective*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Samsul, I. (2003). *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam Hukum Perlindungan Konsumen (Disertasi)*. Universitas Indonesia.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Y. (Ed.). (1998). *Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dalam Kurikulum Fakultas Hukum*. Jakarta: YLKI-USAID.
- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum (Cet. 3)*. Jakarta: UI Press.
- Tasman, T., & Ulfanora, U. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital. *UNES Law Review*, 6(1), 1624–1635. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.962>
- Tj, I. U. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Debitur (Nasabah) Dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2507(February), 1–9.
- Turisno, B. E., Aminah, & Ernanti, Q. (2016). Perlindungan hukum bagi konsumen perbankan dalam penggunaan data pribadi nasabah (Studi pada PT BRI Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Law Journal*, 5(3).
- Undang-Undang Nomor 10. (1998). *Perbankan*.
- Undang-Undang Nomor 8. (1999). *Perlindungan Konsumen*.
- Yulianti, Y. (2020). Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Widya Yuridika*, 3(2), 195. <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1663>
- Zahra, R. A., Abdurrahman, L., & Husnoh, A. U. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 9. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2376>