

**ANALISIS YURIDIS UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999
TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA ATM
(Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No.718/K/Pdt.Sus/2008)**

TESIS

OLEH

**WASPIN SIMBOLON
NPM. 101803012**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada
Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana Universitas
Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Yuridis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Bank Pengguna ATM (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No.718/K/Pdt.Sus/2008)

Nama : Waspin Simbolon

NPM : 101803012

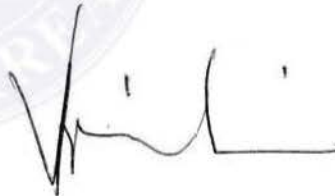
Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Budiman Ginting, SH, M.Hum

Pembimbing II



Dr. Mirza Nasution, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Hukum**



Dr. Mirza Nasution, SH, M.Hum

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal : 3 Mei 2012

Nama : Waspin Simbolon

NPM : 101803012



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Elvi Zahara Lubis, SH., M.Hum.

Sekretaris : Muaz Zul, SH., M.Hum.

Pembimbing I : Prof. Dr. Budiman Ginting, SH., M.Hum.

Pembimbing II : Dr. Mirza Nasution, SH., M.Hum.

Penguji Tamu : Dr. Jelly Leviza, SH., M.Hum.

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Waspin Simbolon**

NPM : **101803012**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini dengan judul :

"Analisis Yuridis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Nasabah Bank Pengguna Kartu ATM (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No. 718/K/Pdt.Sus/2008)" adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain, apabila dikemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, terimakasih.



13-07-2012.

(Waspin Simbolon)

ABSTRAK

ANALISIS YURIDIS UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 TERHADAP NASABAH BANK PENGUNA KARTU ATM (STUDI KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NO. 718/K/PDT.SUS/2008)

Waspin Simbolon*

Prof. Dr. Budiman Ginting, SH, M.Hum**

Dr. Mirza Nasution, SH, M.Hum***

Kegiatan yang mendukung percepatan pembangunan suatu negara diantaranya adalah, kegiatan usaha dalam bidang perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat, badan hukum pemerintah/swasta, maupun perorangan untuk melakukan kegiatan simpan-pinjam, pembiayaan dan juga menjalankan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan.

Pegawai Bank yang melayani nasabah (konsumen) dalam bertransaksi disebut dengan *teller*. Awalnya, kegiatan pelayanan bank dilakukan dengan sistem *teller* klasik, (menerima dan membayarkan uang pada konsumen secara prosedural). Seiring dengan berkembangnya teknologi dan tuntutan pelayanan yang praktis dan cepat, pelayanan perbankan beralih ke sistem *teller* modern (mengarah pada layanan elektronik). Pelayanan jasa tersebut merupakan produk lanjutan dari *Electronic Funds Transfer System (EFTS)*. Pemanfaatan terhadap jasa perbankan *ATM* dimaksud, ialah berupa kartu yang diterbitkan oleh bank dan diberikan kepada nasabahnya melalui proses perjanjian yang ditetapkan oleh bank, kartu tersebut telah diberikan *Personal Identification Number (PIN)* dan sifatnya rahasia. Kartu *ATM* dapat difungsikan sebagai penarikan tunai, transfer dana, dan pembayaran uang belanja atau pembayaran jasa. Namun perkembangan perbankan dimaksud mempunyai dampak/resiko, salah satu contohnya adalah transaksi yang telah dilakukan dengan dana terdebit tanpa diketahui nasabah, dan dalam kondisi semacam itu, nasabah memiliki kesulitan untuk membuktikan bahwa dirinya tidak pernah atau tidak melakukan transaksi yang mendebit rekeningnya tersebut, nasabah/konsumen merasa kebobolan sedangkan pihak bank menganggap transaksi berlaku normal. Contoh tersebut merupakan kasus nyata, dan telah digelar oleh pengadilan negeri, sampai tingkat kasasi. Yakni Putusan Mahkamah Agung No. 718/K/PDT.SUS/2008 antara Ir. Bahari dengan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk.

Penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan metode penelitian secara yuridis normatif yakni dengan melakukan analisis terhadap Putusan Mahkamah Agung seperti diatas dan melakukan studi kepustakaan (*library research*), dengan mengumpulkan bahan-bahan penelitian seperti buku, ensiklopedia, peraturan perundang-undangan, internet, dan hasil karya ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan. Selanjutnya bahan penelitian diolah, dianalisa dan diuraikan secara sistematis menjadi satu kesatuan dalam tesis ini.

Keseimbangan antara hak dan kewajiban bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen yang tertuang dalam konsep perjanjian baku belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selanjutnya, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP, tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian; juga Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan alasan Majelis Hakim Mahkamah Agung dalam putusannya menghukum pihak PT. Bank Negara Indonesia Tbk, untuk membayar ganti rugi terhadap nasabah/konsumennya. Mengenai Resiko/kendala terhadap penggunaan kartu *ATM*, pihak bank telah melakukan evaluasi terkait kinerja pelayanan, kenyamanan dan keamanan sesuai standard operasional yang telah ditentukan, namun resiko/kendala akan berkurang jika nasabah mempergunakannya dengan prinsip kehati-hatian, yang bertujuan mendukung terwujudnya mekanisme operasional yang transparan, bersifat *up to date* serta manajemen *Electronic Funds Transfer* (EFT).

Kata Kunci : - Nasabah/Konsumen
- Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*)
- Bank/Pelaku Usaha

-
- * Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area
 - * Dosen Pembimbing Pertama
 - * Dosen Pembimbing Dua

ABSTRACT

A LEGAL ANALYSIS ACT NO. 8/1999 AGAINST BANK ATM CARD USERS (STUDY THE DECISION OF THE SUPREME COURT CASE NUMBER 718/K/PDT.SUS/2008)

Activities that support the acceleration of the development of a country which is, business activities in the field of banking. financial institution, government/private legal entities, and individuals to carry out activities of savings, financing and also run the mechanism of payment system for all sectors of the economy business bank.

Employee of a bank who serves customers in transact teller. Initially, the bank service performed with system teller classical, procedural (in). along with the rise was technology and demands performed a practical and quickly, banking services turn to the bank teller modern electronic (service). Services are product of a advanced Electronic Funds Transfer System (EFTS). To banking services in the form of a card, the card has been granted an Perseonal Identification Number (only found out a PIN). Cards can be functioned as a cash withdrawal, funds transfers, and payment of money shopping or services. But the development of banking risk reffered to have an impact, e.g. is a transaction that has been done withs funds debit unnoticed customer, and in such conditions, customer feel they conceded while the bank regards the transaction applies normal. An e.g. that it is a real case and has been held by the Court of Cassation level up. The Supreme Court case number 718/k/Pdt.Sus/2008 between Mr. Ir. Bahari against Indonesia of Bank National.

This research a normative legal study whose data ware analysis of the rulling, Supreme Court, and literatures on law library. By gathering research material such as books, encyclopedias, internet, legislation, and the results of scientific works that can be accounted for. Subs equent research processed, analyzed, and systematically elaborated as one in research.

A balance between rights and obligations bank as enterpreneurs and depositors consumers as stipulated in the concept of raw agreement havent be conducted in accrdance with the provision of the legislation. Letter next circular Indonesia of Bank National No. 7/60DASP, about customer protection principle and prudance, also article 8 paragraph (1) of Act Number 8 1999 on consumer protection is one reason the judge in his rulling in the Supreme Court castigate punish Indonesia of Bank National to indeminify a customer.

Key-words : Customer, ATM Card, Business Of Bank

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala berkat dan karunia Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini disusun dan diajukan untuk menyelesaikan tugas akhir dan syarat memperoleh gelar Magister Hukum Pada Program Pascasarjana Megister Ilmu Hukum Universitas Medan Area. Adapun judul tesis ini adalah : **“Analisis Yuridis Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Nasabah Bank Pengguna Kartu ATM (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No. 718/K/Pdt.Sus/2008)”**.

Penulis telah berusaha mengarahkan segala kemampuan yang dimiliki dalam penulisan tesis ini. Tetapi penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari segala kekurangan dan mungkin jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa sejak awal hingga akhir penulisan ini banyak menerima bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan tulus ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

3. Dr. Mirza Nasution, SH, M.Hum, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area, sekaligus selaku Komisi Pembimbing II.
4. Bapak Prof. Dr. Budiman Ginting, SH, M.Hum, selaku Komisi Pembimbing I.
5. Dr. Marlina, SH, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area.
6. Elvi Zahara Lubis, SH, M.Hum, selaku Ketua Sidang.
7. Muaz Zul, SH, M.Hum, selaku Sekretaris Sidang.
8. Dr. Jelly Leviza, SH, M.Hum, selaku Penguji Tamu Sidang.
9. Para Dosen yang telah bersusah payah memberikan ilmunya dan membuka cakrawala berpikir Penulis yang akan sangat berguna menghadapi tugas-tugas di masa yang akan datang.
10. Bapak H. Rivai Rasyad, SH, Mantan Ketua Pengadilan Tinggi Medan yang memberi ijin kepada Penulis untuk mengikuti pendidikan Magister Ilmu Hukum.
11. Bapak Erwin Mangatas Malau, SH, MH, selaku Ketua Pengadilan Negeri Medan yang memberi ijin kepada Penulis untuk melanjutkan perkuliahan di Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
12. Bapak Cicut Sutiarto, SH, MH, selaku Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang memberi ijin bagi Penulis untuk melanjutkan perkuliahan pada tingkat Strata dua (S2) disela-sela menjalankan tugas kedinasan.

13. Bapak Nazar Effriandi, SH, selaku Ketua Pengadilan Negeri Kisaran yang telah bersedia memberikan data-data dan melakukan penelitian di Pengadilan Negeri Kisaran.
14. Teristimewa kepada istriku Maria Magdalena Hutasoit dan anak-anakku tersayang Bona Fernadez Martogi Tua Simbolon, SH, M.Hum, Natalita Sola Gracia Situmorang, SH, M.Hum, Roma Arina Tiur Simbolon, SH yang bersama-sama Penulis mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, Marjuanda Sinambela, SH dan Iustisia Natalia Simbolon, AMD, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan, perhatian dan doa serta cinta kasih kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan tesis ini.
15. Rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang memberikan sumbangan pemikiran dan bantuan dalam penulisan tesis ini.

Akhir kata Penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi para akademisi maupun praktisi dalam mengkaji dan mengembangkan pengetahuan dalam bidang perlindungan konsumen di masa yang akan datang.

Medan, Juni 2012

Penulis

Waspin Simbolon

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Keaslian Penelitian.....	12
1.6. Kerangka Teori dan Konsepsi.....	13
1.6.1. Kerangka Teori	13
1.6.2. Konsepsi.....	21
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Defenisi Umum Tentang Perbankan	25
2.1.1. Cara Kerja ATM (<i>Aulomated Teller Machine</i>).	44
2.1.2. Layanan ATM (<i>Automated Teller Machine</i>)	46
2.2. Defenisi Umum Perlindungan Konsumen	48
2.2.1. Dasar Perlindungan Konsumen	49
2.2.2. Maksud dan Tujuan Perlindungan Konsumen	51

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Spesifikasi Penelitian	54
3.2. Sifat Penelitian	54
3.3. Jenis Penelitian	55
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	56
3.5. Analisis Data	58

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	59
4.1.1. Kasus Posisi	59
4.1.2. Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pengajuan Keberatan di Pengadilan Negeri	60
4.1.3. Putusan Kasasi	69
4.1.4. Analisis Yuridis Terhadap Putusan Mahkamah Agung RI No.718/K/Pdt.Sus/2008	82
4.2. Pembahasan	88
4.2.1. Keterkaitan Antara Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Pengguna Kartu <i>ATM (Automatic Teller Machine)</i> Selaku Konsumen Dengan Hak Dan Kewajiban Bank Selaku Pelaku Usaha Dalam UUPK.....	88
4.2.2. Faktor Penyebab Timbulnya Resiko/Kendala Terhadap Nasabah Bank Pengguna <i>ATM (Automatic Teller Machine)</i>	99

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	111
5.2. Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan pembangunan nasional dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.¹

Selanjutnya untuk memelihara kesinambungan pembangunan nasional dimaksud, pelaksanaan pembangunan ekonomi diarahkan kepada terwujudnya perekonomian nasional yang berpihak pada ekonomi kerakyatan merata, mandiri, andal, berkeadilan, dan mampu bersaing dikancah internasional.²

Perekonomian suatu negara tentunya dipengaruhi oleh maju mundurnya dunia usaha. Namun, perlu disadari bahwa perekonomian suatu negara juga mempunyai andil dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu diseimbangkan kepentingan pelaku dunia usaha dengan masyarakat sebagai konsumen.

Salah satu kegiatan usaha yang sangat dibutuhkan keberadaanya dalam dunia ekonomi adalah kegiatan usaha dalam bidang perbankan. Bank merupakan

¹ Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, alinea pertama.

² Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Bank Indonesia, alinea pertama.

lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan untuk melakukan kegiatan simpan-pinjam, pembiayaan dan juga menjalankan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Dalam hal ini, peran dan fungsi bank tentu dapat membantu/memperlancar arus barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, bank juga merupakan pemasok dari sebagian besar uang yang beredar dan digunakan sebagai alat tukar atau alat pembayaran, sehingga mekanisme kebijakan moneter dapat berjalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan.

Dapat ditambahkan menurut kegiatannya bank sebagai lembaga keuangan melakukan kegiatan :³

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat atau penerima kredit. Dalam pengertian ini bank menerima dana-dana yang berupa simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan rekening giro. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun dana dari pihak ketiga.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau sebagai lembaga pemberi kredit. Dengan ini dapatlah dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif.

³ Johannes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, CV. Utomo, Jakarta, 2004, hal. 27

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ali Achmad, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, PT. Gunung Agung Tbk, Jakarta 2002.

Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2005.

Bako Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung, 2002.

Badruzaman Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (standard)*, dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Bina Cipta, Bandung, 1986.

_____, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.

Black's Henry Campbell, *Black's Law Dictionary Sixth Edition*. St. Paul Minn, 1990

Busro Abu Daud dan H. Abu Bakar Busro, *Asas-asas Hukum Tata Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983.

Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003.

Friedmann W, *Teori dan Filsafat Umum*, Jakarta, Raja Grafindo, 1996.

Friedrich Carl Joachim, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004

Harahap M. Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1992.

Hasibuan Halayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001

Ibrahim Johannes, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, CV. Utomo, Jakarta, 2004.

Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

Kusumaatmadja Mochtar, *Fungsi Hukum Dalam Pembangunan*, Bina Cipta, Jakarta, 1976.

- Latumaerissa Julius, *Esensi-Esensi Perbankan Internasional*, Cetakan Pertama., Bumi Aksara, Jakarta, 1996.
- Lubis M. Solly, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Luckett Dudley G., *Uang dan Perbankan*, Ed. 2 Erlangga, Jakarta, 1994
- Marzuki Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta, Ed. 1 Cet. 1, Jakarta, 2005.
- Marpaung Laden, *Pemberantasan dan Pencegahan Tindak Pidana terhadap Perbankan*, Djambatan, Jakarta, 2003.
- Miru Ahmad & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Nasution AZ, *Konsumen dan Hukum*, Penerbit Sinar Harapan, Jakarta, 2005.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Daya Wijaya, Jakarta. 1999.
- Nugroho Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Penerbit Kencana, Jakarta, 2008.
- Prodjodikoro R. Wirjono, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1991.
- Sjahdeni Sutan Remy, *kebebasan berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 2005.
- Suryasumantri Jujun S., *Filsafat Ilmu sebuah Pengantar Populer*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1999.
- Suhardi Gunarto, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonom*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2002.
- Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Edisi.1, Cet.7, Jakarta, 2005.
- Sumarjono Maria S.W, *Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian Sebuah Panduan Dasar*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Widjaja Gunawan & Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Wignyosoebroto Soetandyo, *Wajah Hakim Dalam Putusan*, PUSHAM UII, Yogyakarta, 2011.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Amandemen Terakhir.

Republik Indonesia Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/Pbi/2005 Tentang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP, Tanggal 30 Desember 2005 tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian.

C. Jurnal, Kamus, Ensiklopedia, Surat Kabar, Seminar, dan Internet.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan/Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* ed.2-cet.10, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

Media Indonesia, *Layanan Prima Nasabah Puas*, Surat Kabar Media Indonesia, Tanggal 9 Juni 2003

<http://yahyazein.blogspot.com/2008/07/keadilan-dan-kepastian-hukum.html>,
Keadilan dan kepastian hukum,

<http://www.pemantauperadilan.com>, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999-LN.1999 Nomor 42.AZ* Nasution.

Nasution Bismar, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum*, disampaikan pada Dialog Interaktif Tentang Penelitian Hukum Dan Hasil

Penulisan Penelitian Hukum pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum Universitas Utara, 18 Februari 2003.

Penggunaan dan Tatacara *Electronic Funds Transfer*, diakses pada Tanggal 2 Februari 2012. <http://banking.blogspot.com/2007/09/penggunaan-dan-tatacara-Electronic-Funds-transfer.html>

Salam Salmidjas, *Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Electronic Funds Transfer*, dimuat dalam Majalah Hukum Nasional Edisi No. 1 Jakarta, 2000

Tim Penerbit Perlindungan Konsumen, *Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Yayasan Germainti, Departemen Perindustrian Dan Perdagangan, Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia*, CV. Defit Prima Karya, Jakarta, 2001

