

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan dan Keputusan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum;
Undang-undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) yang mengatur perlindungan data pribadi dalam penggunaan teknologi digital;
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum;
Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mengharuskan bank menjaga kerahasiaan data nasabah.

Buku

- Aris Arianto, dkk, *Manajemen Layanan Pelanggan* <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/25087/2/EBOOK%20MANAJEMEN%20LAYANAN%20PELANGGAN.pdf>
- Dadang Husen Sobana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, : Pustaka Setia, Bandung, 2016, hlm 4
- Djulaeka, Devi Rahayu, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Surabaya: Scopindo, 2019), Halaman 107
- Firdaus Rachmat P., *Etika Perbankan*, Bandung: STIE INABA Bandung, 2000, hlm.12–18.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ed. revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 12.
- L.J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya., 2018), hlm 51.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Cetakan Ketujuh, Jakarta: Bumi Aksara, 2008, hlm. 1
- Muttaqin, Muhammad Arafah, dkk, *Implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam Kehidupan*, Penerbit Yayasan Kita Menulis, 2023, hlm 4.
- Neni Sri Imaniyati, Panji Adam Agus Putra, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm 18
- Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, Gaung Persada Press Group, Jakarta, 2014, Hlm. 24.

- Purnia, D. S. (2020). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosad Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (RajaGrafindo Persada, 2014).
- Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Bandar Maju, Bandung, 2012, hlm 31.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), hlm.11
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UII Press, 2008, hlm. 10
- Teddy Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, Cv. Irdh, Malang, 2020, hlm. 21
- Yeyen Maryani, dkk., *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, akarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2011 hlm., 51

Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah

- Abioye, S.O. dkk 'Artificial intelligence in the construction industry: A review of present status, opportunities and future challenges', *Journal of Building Engineering*, 2021, hlm 44.
- Alfred Yetno. (2024). Tanggung Jawab Bank dalam Menjaga Keamanan dan Kerahasiaan Data Nasabah Perbankan di Indonesia. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 67–76.
- Ana Toni Roby Candra Yudha\ Nurul Izzah Adiningsih, Riska Delta Rahayu, Riski Delta Ningtyas, Sabella Putriani, "Implementasi Ultimate Service Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya," *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 30 (2022): 62–91.
- Andik Wijaya et al., "Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence Dalam Pelayanan Publik," *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 12 (2022): 5485–5492.
- Andika Persada Putera, "Prinsip Kepercayaan Sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan," *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 3, no. 1 (2020): 128–139,
- Agustianto, Henry Soelistyo Budi, Lu Sudirman, Nurlaily, dan Windi Afdal, "Analisis Risiko Finansial Perbankan Melalui Artificial Intelligence (AI): Politik Hukum dan Potensi Pengembangan Hukum," *Jurnal Magister Hukum Udayana* 14, no. 1 (2025)
- Ahmad Fuji Sugiyarto, "Efektivitas Penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024.

- Angga Saputra. "Menjaga Kepercayaan Dalam Transaksi Keuangan: Pengaturan Prinsip Kepercayaan Di Bank". *Media Hukum Indonesia (MHI)*, vol. 2, no. 5, Zenodo, 2 Mei 2025.
- Anom Garbo, Hanifah Rodhiatul Latifah "Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan" *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 9, No. 2, 2024 (846-862).
- Ayunda, R., & Rusdianto. (2021). Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan Artificial Intelligence dalam Aktivitas Perbankan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7(2), 663–677.
- Baidhowi, Rizky Ramadhani, & Surya Wira Yudhayana, "Implementasi Prinsip Kehati-hatian dalam Praktik Kredit Perbankan: Tinjauan Yuridis terhadap Tanggung Jawab Bank," *Teewan Journal*, 2025.
- Dian Mahardikha, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Liability) Berkaitan dengan Kerugian Konsumen atas Penggunaan Produk Internet Banking," *Indonesian Private Law Review*, vol. 1, no. 2, 2020, hlm. 103–112.
- DJ, Y. R., & Bhiartzika Ristyanadi., Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi, *Jurnal Ekbis*, Vol 19(1), 2018, hlm, 1093.
- Fajar Delli Wihartiko et al., "BLOCKCHAIN DAN KECERDASAN BUATAN DALAM PERTANIAN: STUDI LITERATUR," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* 8, no. 1 (2021): 177–188.
- Fonda, Hanif & Hoesein, Zainal. (2025). Pertanggungjawaban Bank dalam Menjamin Keamanan Data Nasabah di Era Digitalisasi Perbankan. *Jurnal Retentum*, 4(1), 34–47.
- Janni W. Agnes Maria. "Peranan Perbankan sebagai Lembaga Penyalur Kredit bagi Masyarakat." *Serat Acitya*, vol. 7, no. 3, 2020, pp. 985–992.
- Latifah, H. R. (2023). skripsi, Analisis Kualitas Layanan Berbasis Artificial Intelligence Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia. hlm 1.
- Miskun et al., "Implementation of Know Your Customer Principle in Banking Practices at Bank BNI 46 Bima Branch," *Law and Justice* 8, no. 2 (2023): 153–164.
- Muhammad Farhan, dkk., "Aspek Hukum Pemanfaatan Chatbot AI Dalam Layanan Dukungan Bisnis," *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, vol. 3, no. 1, Juni 2024, hal. 201.
- NI Kadek Dwi Anggianti and I Wayan Suardana, "Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank," *Kerta Semaya* (2019): 1–15.

- Nuraziza, S., et al. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Keamanan Sistem Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Sistem Akuntansi*, 12(2), 45–60.
- Putera, Andika P. "Prinsip Kepercayaan sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, vol. 3, no. 1, Feb. 2020.
- Paramita Prananingtyas dan Siti Mahmudah, "*Prinsip Kehati-hatian pada Pemberian Kredit oleh Pejabat Bank (Studi Kasus Pemberian Kredit oleh PT. BNI Tbk kepada PT. Guna Inti Permata)*," *Diponegoro Law Journal* 5, no. 4 (2016)
- Putri, N., & Tanjung, M. S. Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman Cabang Padang 2019.
- Rahmadani, A. E., Yoga Pangestu, & Nur Halizha. (2024, Oktober). Perlindungan Data Pribadi di Era Digital: Tantangan dan Solusi Dalam Sistem. Vol. 2, No. 4, hal. 181.
- Rista Ayu Apriliani, "*Perlindungan Data Nasabah dalam Perbankan Syariah Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah: Mazahibuna* 5, no. 2 (2023): 260.
- Sandra Yulidia Pratiwi, Elva Dona, Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang, *Jurnal Profita*. Vol. 1. No. 1. Hlm 1-15.
- Selvina Nur Amalia, "*Analisis Perlindungan Data Pribadi Nasabah pada Bank*," Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Supriadi, Supriadi, dan Ismawati, "Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2023): 105–112,
- Tangguh Prima Ndaru, *Penerapan Prinsip Kehati-hatian dalam Perjanjian Kredit Bank (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 2694 K/PDT/2012)*, Binamulia Hukum, Vol. 6, No. 2, Desember 2017, hlm. 162.
- Vincencia Evelyn Estefania, Revolusi Layanan Perbankan : Studi Implementasi Teknologi Ai Pada Bank BCA, *Jurnal Sistem Cerdas dan Rekayasa (JSCR)*, Volume 6, Nomor 2, 2024, hlm. 14.
- Yulius, Y., "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Perbankan Terhadap Kerahasiaan Data Pribadi Nasabah," *Review UNES*, vol. 3, no. 1, 2024, hlm. 45–54.

Yuvendri, R., & Susanto, R. Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Vol 1 (11), 2019 hlm. 10.