

PENULISAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTP**



Diajukan Oleh :

Shafa Fiorella Wardhana

NPM : 200513727

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi & Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

PENULISAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTP**



Diajukan Oleh :

Shafa Fiorella Wardhana

NPM : 200513727

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi & Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTP**



Diajukan oleh:

Shafa Fiorella Wardhana

NPM : 200513727

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Tanggal: 26 Maret 2024



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum

Tanda tangan :

**HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTP**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 18 April 2024
Tempat : Ruang SAF Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. Th. Anita. C, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Reinardus Budi Prasetyo, S.H., M.H.
Anggota : Dr. C. Kastowo, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas karunia-Nya dapat menyelesaikan penulisan hukum berjudul “TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTP” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi yang dibuat dengan usaha keras tidak akan selesai tanpa bantuan dan *support* orang-orang tercinta di sekeliling yang selalu hadir untuk memberikan motivasi, doa, bimbingan, dan semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Mereka diantaranya:

1. Prof. Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis. Terima kasih atas segala arahan, bimbingan, masukan, kebaikan, dan berbagai saran sehingga berhasil menamatkan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah meringankan proses penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Rizki, Pak Tyo, Mas Tansen, dan lain-lain dari Bank Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan wawasan dan informasinya sebagai narasumber di penulisan skripsi ini.

4. Kedua orangtua tercinta Papa Wisnu dan Mama Yenie, yang sudah membesarkan dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas doa, dukungan, nasihat, kepercayaan, dan kasih sayang yang diberi tanpa henti hingga saat ini. Terima kasih selalu ada di keadaan suka dan duka. Terima kasih sudah mendukung setiap langkah yang akan diambil ambil.
5. Adikku Raisha yang selalu menghibur dan menyemangati penulis.
6. Sahabat-sahabat di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang sudah menjadi teman dekat sejak menjadi mahasiswa baru, Vania, Vanina, Rio. Terima kasih telah hadir setiap hari untuk mewarnai masa perkuliahan, berjuang bersama, berbagi ilmu, memberikan semangat dan dukungan.
7. Sahabat-sahabat di Semarang, Annisa, Sylvia, Diva, Edelma, Galuh yang selalu menjadi pendengar terbaik dalam suka dan duka. Terima kasih selalu ada untuk memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
8. Terakhir, untuk diri sendiri karena telah berusaha keras dan berjuang hingga saat ini, terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun pada penulisan skripsi ini, tetap berproses dan menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan seluruh pihak yang telah sebutkan dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan. Akhir kata, Skripsi ini dipersembahkan dengan kerendahan hati, dengan harapan

Penulisan Hukum ini dapat bermanfaat dan dijadikan referensi untuk berbagai pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 26 Maret 2024



Shafa Fiorella Wardhana



ABSTRACT

Advances in technology and information are driving the banking sector in a new era, namely digital era banking or the development of electronic banking. The emergence of the digital banking era has various consequences. Adverse actions that abuse this digital banking service often occur and are often found. Therefore, the purpose of this legal writing is to analyse the responsibility of banks in mobile banking services for losses suffered by customers. By using juridical normative methodology, with secondary data sources used as the main data consisting of primary legal materials and secondary legal materials obtained through interviews with Bank BPD DIY. Data collection techniques to answer the problem formulation through literature study and interviews. Based on the results of the study, the bank's responsibility for losses suffered by mobile banking user customers, namely the bank in running digital mobile banking services is in accordance with the obligations stipulated in POJK Number 21 of 2023 concerning Digital Services by Commercial Banks. The bank is not responsible for the losses suffered by customers who use mobile banking because the losses suffered by customers are the fault/negligence of the customers themselves. Also regulated in Article 10 paragraph (2) POJK Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector, which contains PUJK can prove the existence of errors/legislation in the financial services sector, the PUJK is not responsible for customer losses. The suggestion is that banking institution can create indicators that better secure the security of automated messages sent to customers. Inform customers about good security practices, such as avoiding giving OTP codes to anyone.

Keywords: responsibility, mobile banking, disadvantage, misuse OTP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENULISAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>Abstract</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
F. Batasan Konsep	15
G. Metode Penelitian.....	16
H. Sistematika Skripsi	18
BAB II PEMBAHASAN	20
A. Tinjauan Mengenai Digital Perbankan.....	20
1. Pengaturan Digital Perbankan	20

2. Pengertian Layanan Digital Perbankan	21
3. Jenis Layanan Digital Perbankan	23
4. Tanggung Jawab Bank dalam Digital Perbankan	24
B. Tinjauan Mengenai POJK Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum dan POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum	25
1. POJK Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum	25
2. POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum	27
3. POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan	31
C. Tinjauan Mengenai <i>Mobile Banking</i>	32
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	32
2. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	33
D. Tinjauan Mengenai Kewajiban Bank Dalam Penyelenggaraan <i>Mobile Banking</i>	34
E. Tanggung Jawab Bank dalam Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kerugian yang Dialami Oleh Nasabah	38
BAB III PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa hasil penulisan hukum ini merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan hasil duplikat atau plagiasi dari karya penulis lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi maka penulis bersedia untuk menerima sanksi yang diberikan baik sanksi akademik maupun sanksi hukum.



Yogyakarta, 26 Maret 2024

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shafa Fiorella Wardhana', is placed over the right side of the university logo.

Shafa Fiorella Wardhana