

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi salah satu negara dengan populasi rakyat terbanyak di dunia. Indonesia termasuk dalam negara dengan jumlah populasi yang banyak, dengan banyaknya jumlah populasi tersebut menjadi salah satu pemicu cepat berkembangnya teknologi dan informasi. Bank mengalami kemajuan teknologi, dampak dari kemajuan teknologi dan informasi. Jika dahulu nasabah harus ke bank untuk menjalankan transaksi, kini nasabah tidak perlu ke bank untuk bertransaksi.¹ Sektor perbankan biasanya merupakan suatu entitas ekonomi yang menghimpun dana berbentuk tabungan serta menyalurkan pinjaman atau jenis dana lainnya ke masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang lebih luas. Antar bank terdapat persaingan yang ketat pada saat ini. Nasabah lama dipertahankan kesetiaannya oleh bank dan juga untuk menarik nasabah baru, pelayanan yang diberikan oleh bank menjadi salah satu peran yang penting bagi bank untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Perbankan era baru yaitu perbankan era digital merupakan bentuk kemajuan lembaga perbankan di bidang teknologi dan informasi yang terjadi saat ini. Digital perbankan kebutuhannya tidak lepas dari kemajuan perbankan itu sendiri dalam mengatasi gangguan akibat perubahan akan kemajuan sistem

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2019, *Buku 2 Perbankan Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*, hlm 18.

teknologi informasi dan bagaimana bentuk bank mengemas layanan, produk, dan pengoperasian melalui sarana digital.²

Aturan-aturan yang mendasari munculnya perbankan digital, antara lain, UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (LNRI Tahun 1992 No. 31, TLNRI No. 3472) sebagaimana sudah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana sudah diubah serta ditambahi dengan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, POJK No. 12 Tahun 2021 Tentang Bank Umum, POJK No. 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum, dan POJK No. 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum.

Perbankan di era digital ialah salah satu bentuk perkembangan di bidang perbankan, melahirkan berbagai layanan perbankan yang baru, seperti ATM, *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, serta *mobile banking*. Layanan ini merupakan layanan baru yang ditawarkan bank, yang memungkinkan nasabah bank untuk bertransaksi di bank secara eksklusif melalui *smartphone* yang terkoneksi dengan internet. Industri perbankan digital yang semakin berkembang, memberikan efek yang besar untuk nasabah, penggunaan *mobile banking* sangat mudah dan sangat bermanfaat, karena transaksi dapat dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka.³ Bagi nasabah yang malas mengantri di

² Dr. Ir. Batara M Simatupang, 2021, *Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 11.

³ Arwin Rasyid, 2020, *Digital Banking Revolution: Belajar dari CIMB Niaga & Tips Bertahan di Era Fintech*, Rayyana Komunikasindo, Jakarta, hlm 334.

bank atau malas melalui prosedur perbankan yang ribet, nasabah cukup mengklik dan menyelesaikan berbagai transaksi perbankan melalui *mobile banking*.

Digital perbankan tentunya membawa dampak positif begitu juga dengan dampak negatifnya. Dampak positif dari adanya digital perbankan antara lain:⁴ Kemudahan melalui 1 (satu) aplikasi, yaitu melalui aplikasi *mobile banking* nasabah dapat melakukan berbagai hal seperti, pembukaan rekening baru, transfer dana, pembayaran tagihan, *top up e-money*, dan lain-lain; layanan tersedia kapan saja yang artinya tersedia selama 24 (dua puluh empat) jam sehari, tanpa batas waktu dan ruang, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja mereka mau; biaya transfer dana dengan *mobile banking* lebih murah; *mobile banking* biasanya sering ditawarkan berbagai macam promosi kepada nasabah, berupa *cashback* atau diskon untuk transaksi yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Perbankan digital tidak hanya membawa dampak positif. Digital perbankan juga membawa beberapa kekurangan, diantaranya: untuk mengakses layanan sangat bergantung dengan koneksi internet, koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat proses transaksi; meningkatkan tingkat konsumtif masyarakat karena mudah dan cepat dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*; meningkatkan kesenjangan digital akibat jaringan internet di

⁴ ANTARA Kantor Berita Indonesia, Lima Alasan Keunggulan dalam Menggunakan Bank Digital, <https://www.antarane.ws.com/berita/3445662/lima-alasan-keunggulan-dalam-menggunakan-bank-digital>, diakses 3 Maret 2024.

Indonesia kurang merata, beberapa daerah di Indonesia masih kesulitan untuk mendapatkan koneksi internet; adanya kemungkinan serangan *cyber* yang mengancam kerahasiaan data informasi dan integritas nasabah. Serangan ini dapat mengakibatkan kerugian secara finansial dan dapat merusak citra bank; meningkatnya penipuan, pihak yang nakal banyak ditemukan secara sengaja menyalahgunakan Kode OTP, salah satunya adalah kasus menelepon nasabah untuk meminta sendiri Kode OTP milik nasabah, hal ini mengakibatkan kurangnya rasa kepercayaan nasabah terhadap bank.

Berbagai model keamanan yang digunakan dalam *internet banking* berbagai macam. Lapisan keamanan ini bertujuan untuk menjaga aplikasi perbankan dan juga melindungi data/informasi pribadi milik nasabah.⁵ Menurut POJK No. 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum Pasal 5 ayat (6), mengatur bahwa bank harus menerapkan paling sedikit *two factor authentication* (2FA), dan juga di Pasal 5 ayat (7) bahwa bank harus menggunakan faktor ciri khas anda (*something you are*) yang menjadi salah 1 dari 2 faktor keaslian untuk memverifikasi pendaftaran. Bank juga wajib menerapkan paling sedikit 2 *two factor authentication* (2FA) dalam memverifikasi transaksi keuangan yang dijalankan nasabah, hal ini diatur di Pasal 9 ayat (1) dalam POJK terkait.

⁵ Vania Keryn Adiguna, 2021, "Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui *Internet Banking* di Manado", *Lex Privatum*, Vol. IX/No.4/Apr/EK/2021, Universitas Sam Ratulangi, hlm. 39.

Jenis *two factor authentication* (2FA) bermacam-macam, seperti *E-mail* 2FA, *biometric scan* (*fingerprint/scanning* wajah), *Short Message Service* (SMS) 2FA, *Software Authentication*. Nasabah pengguna aplikasi perbankan digital harus selalu memasukkan kode verifikasi seperti, *verification chip*, *personal identification number* (PIN), atau yang sering digunakan yang *One Time Password* (OTP).⁶

Kode OTP merupakan salah satu bentuk *two factor authentication* (2FA) yang termasuk dalam jenis *Short Message Service* (SMS) 2FA. Kode OTP merupakan metode pengamanan sistem dengan kode khusus yang dikirimkan ke nomor telepon nasabah yang terdaftar. Kode tersebut dikirimkan melalui SMS atau dengan perkembangan zaman tidak jarang juga kode OTP dikirimkan melalui aplikasi *Whatsapp*.

Arti penting dari penelitian ini apabila dalam layanan *mobile banking* tidak ada keamanannya maka menyebabkan turunnya kepercayaan nasabah terhadap lembaga bank dan menyebabkan kerugian bagi pengguna/nasabah, serta bagi perbankan karena layanan *mobile banking* tidak berjalan dengan baik. Nasabah perlu untuk tahu bagaimana tanggung jawab dari perbankan jika terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah.

⁶ Michael Gondowidjaja, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan One Time Password Sebagai Sarana Transaksi Digital Perbankan*, Tesis, Universitas Pelita Harapan Surabaya, hlm 1.

Jenis layanan yang digunakan dalam perbankan dengan memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak seperti HP disebut dengan *mobile banking*.⁷ Salah satu cara penggunaan layanan *mobile banking* adalah dengan melakukan verifikasi data pribadi nasabah, yang bertujuan agar bank bisa memenuhi kewajibannya menjaga keamanan data serta transaksi nasabah, sebagaimana diatur dalam POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum.

Layanan *mobile banking* yang ialah pergeseran sarana dan metode perbankan. Bank dan nasabah membutuhkan payung hukum untuk mencegah dan menyelesaikan masalah hukum yang mungkin muncul di kemudian hari. Dalam rangka memberikan perlindungan hukum untuk para nasabah atas penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan perbankan digital, Pasal 25 ayat (1) POJK No. 21 Tahun 2023 memberikan penjelasan tentang bagaimana bank yang menyediakan layanan perbankan elektronik harus mematuhi peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Penyalahgunaan OTP termasuk kejahatan perbankan yang dijalankan untuk mengeksploitasi uang di *mobile banking* nasabah. Pelaku yang telah berhasil membajak Kode OTP, maka pelaku dapat dengan mudah menyalahgunakan informasi dan data pribadi pemilik akun tersebut karena pelaku penyalahgunaan OTP mengambil alih seluruh akses perbankan milik

⁷ Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, 2022, "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking", *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19, Universitas Muhammadiyah Mamuju, hlm. 92.

nasabah yang nomor *handphonenya* tercatat dalam akun *mobile banking* tersebut. Modus kejahatan penyalahgunaan OTP yang terjadi pada layanan *mobile banking* dapat mengakibatkan kerugian untuk para nasabah bank. Dengan adanya berbagai modus perilaku kejahatan penipuan OTP maka dapat dikatakan penyelenggaraan layanan *mobile banking* tidak sesuai dengan Pasal 21 POJK No. 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum tentang Pasal 21 POJK No. 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum, dimana berbunyi

“Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Digital pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh Bank”.

Akhir-akhir ini, seringkali ditemukan adanya kesenjangan hukum positif dengan fakta sosialnya yaitu ditemukannya berbagai permasalahan yang muncul akibat lemahnya keamanan pada *mobile banking* dalam proses transaksi. Keamanan disini artinya adalah keadaan saat nasabah merasa privasinya terlindungi dari kejahatan cyber yang dapat merugikan nasabah.⁸ Fasilitas perbankan yang bertransformasi kearah digital menyebabkan beberapa permasalahan yang beresiko dapat menimbulkan kerugian dalam bentuk materiil bagi para nasabahnya.⁹ Penelitian ini, membahas beberapa kasus yang

⁸ Jamaludin Kamarudin, dkk, 2022, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)”, *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol 1, Nomor 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju, hlm 13.

⁹ I Made Aditya Mantara Putra, 2020, “Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem *Mobile Banking*”, *Kertha Wicaksana: Sarana*

berhubungan tentang permasalahan dalam layanan perbankan digital dan penyalahgunaan Kode OTP.

Beberapa contoh kasus yang dialami nasabah terkait layanan digital *mobile banking* sebagai berikut:

Kasus pertama, Irwan Gema yang merupakan nasabah Bank BRI, kehilangan dana Rp. 549.000.000 (lima ratus empat puluh Sembilan juta rupiah) di rekeningnya karena modus penipuan APK. Irwan mendapat kiriman file di media sosial *Whatsappnya* dari orang yang tidak ia ketahui pada 11 Juni 2023. File tipuan yang didapatkan menggunakan format dot pdf. Irwan membuka *file* tersebut kemudian secara otomatis *file* tersebut terinstal di *smartphonenya*. Irwan tidak lama setelah *file* tersebut terinstal, ia menerima beberapa pesan SMS yang masuk dan mencoba untuk mengakses akun *mobile banking* miliknya. Irwan memiliki beberapa akun bank, pelaku penipuan tersebut hanya berhasil mengambil alih 1 (satu) akun. Aplikasi yang terinstal dalam *smartphone* Irwan diduga menjadi jalan masuk untuk mendapatkan informasi dari *smartphonenya* dan digunakan untuk menghabisi isi rekening dalam *mobile banking* Irwan yang kemudian dipindahkan ke rekening penipu..¹⁰

Komunikasi Dosen dan Mahasiswa, Vol. 14, Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, hlm 134.

¹⁰ Whery Enggo Prayogi, Dana Nasabah Raib karena APK, Pengamat: Bank Jangan Lepas Tangan, <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/11175/dana-nasabah-raib-karena-apk-pengamat-bank-jangan-lepas-tangan>, diakses 4 Maret 2024.

Dalam kasus kedua, yaitu seorang perempuan dengan inisial PW mengalami kerugian lebih dari setengah miliar rupiah sebagai akibat dari pemberian kode OTP *mobile banking*nya pada seseorang yang meneleponnya. Pelaku mengaku sebagai CS (*Customer Service*) salah satu bank swasta. Penipu mengatakan bahwa akan ada perubahan dalam fitur *mobile banking* dengan biaya administrasi Rp. 300.000/rekening (tiga ratus ribu), tidak lama muncul kode OTP yang dikirimkan ke SMS PW. Kode tersebut merupakan akses untuk masuk ke aplikasi *mobile banking*. Korban (PW) yang sedang panik membawa keluarganya ke rumah sakit memberikan kode OTP tersebut kepada pelaku. Tidak lama kemudian, muncul pemberitahuan transaksi berhasil, akibatnya Rp. 509.000.000 (lima ratus Sembilan juta rupiah) hilang.¹¹

Berdasarkan latar belakang dan kasus diatas, dapat diketahui bahwa dibutuhkan penguatan sistem keamanan yang merupakan kunci dalam kemajuan era digital perbankan agar terus dapat berjalan dan berkembang dengan baik, terutama dalam permasalahan yang sering terjadi dalam layanan *mobile banking* dan penggunaan Kode *One Time Password* (OTP). Masalah tanggung jawab bank terhadap nasabah perbankan sampai saat ini masih belum maksimal.¹² Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan terumuskanlah hal yang menarik untuk dituliskan dalam penelitian dengan

¹¹ *Tim TV One, Andri Prasetyo*, Kasih Kode OTP M-Banking ke CS Palsu, Uang Setengah Miliar Milik Wanita di Sleman Raib, <https://www.tvonenews.com/berita/12894-kasih-kode-otp-m-banking-ke-cs-palsu-uang-setengah-miliar-milik-wanita-di-sleman-raib>, diakses 4 Maret 2024.

¹² Selly Maulina, dkk, 2016, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18, Nomor 3 (Desember 2016), Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

judul “Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Nasabah Pengguna Mobile Banking Akibat Penyalahgunaan OTP”.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian atas latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah di skripsi ini, yaitu:

1. Bagaimana tanggung jawab bank dalam layanan *mobile banking* terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berlandaskan uraian rumusan masalah di atas yakni:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *mobile banking*.

D. Manfaat Penelitian

Berlandaskan tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulisan penelitian mempunyai manfaat berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini pemahaman masyarakat mengenai tanggung jawab bank terhadap nasabah yang terjadi kerugian selama menggunakan layanan *mobile banking* dapat mengalami peningkatan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, dengan adanya penelitian ini, para pembaca, mulai dari mahasiswa, nasabah bank, para pihak yang bekerja di sektor

perbankan yang menyusun kebijakan mengenai proses pengamanan sistem layanan perbankan digital khususnya *mobile banking*, dan juga pemerintah yang merupakan regulator dalam rangka persiapan, perkembangan, penanganan, dan penyempurnaan perangkat hukum yang berkaitan dengan layanan perbankan digital.

E. Keaslian Penelitian

1. “Analisis Sistem Keamanan Layanan Perbankan Digital dalam Rangka Mencegah Penyalahgunaan One Time Password”, ditulis oleh Namira Nur Azzahra, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2022,¹³ dengan rumusan masalah mengenai bagaimana cara mengatur sistem keamanan layanan perbankan digital untuk mencegah penyalahgunaan *One Time Password?*, Bagaimanakah penyelesaian dalam hal terjadinya permasalahan dalam layanan perbankan digital dan penyalahgunaan transaksi yang menggunakan *One Time Password?*

Hasil dari penelitian tersebut yaitu, Pengaturan mengenai sistem keamanan layanan perbankan digital dan juga penggunaan OTP sebagai salah satu metode lapisan pengamanan *two factor authentication* untuk bertransaksi menggunakan kartu kredit diantaranya:

- Pasal 9, Pasal 11, dan Pasal 26 UU No. 11 Tahun 2018 sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Layanan Elektronik.

¹³ Namira Nur Azzahra, 2022, *Analisis Keamanan Layanan Perbankan Digital dalam Rangka Mencegah Penyalahgunaan One Time password*, Skripsi, Universitas Indonesia.

- Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 15 ayat (5) POJK No. 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Pada saat terjadi permasalahan pada layanan perbankan digital dan penggunaan OTP, penyelesaian yang dapat diaplikasikan harus bertumpu kembali terhadap titik kesalahan maupun kelalaian yang menyebabkan kerugian.

Dibanding penelitian sebelumnya, penelitian ini mempunyai perbedaan dalam pembahasan topiknya dimana penelitian ini akan membahas tanggung jawab bank terhadap nasabah yang terjadi kerugian sebagai akibat dari layanan *mobile banking* dengan sumber data informasi dari Bank BPD DIY.

2. “Perlindungan Hukum Bagi nasabah Pengguna Internet Banking” ditulis oleh Riska Frida Nanda, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2019,¹⁴ dengan rumusan masalah “Bagaimana tanggung jawab bank kepada nasabah yang dirugikan penggunaan pelayanan fasilitas *internet banking*?, Bagaimana sistem keamanan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pengguna *internet banking*?”

Temuan penelitian menjelaskan bahwasanya pengguna layanan *internet banking* dapat menuntut pihak bank jika terjadi kesalahan dan bank harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Namun, bila kesalahan

¹⁴ Riska Frida Nanda, 2019, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking*, Skripsi, Universitas Jember.

terjadi dari pihak nasabah maka nasabah tidak bisa menuntut ganti rugi ke bank. Serta, nasabah dapat meminta ganti rugi kepada bank apabila terdapat kesalahan dari pihak ketiga yang memiliki niat jahat berdasarkan UU Perbankan Pasal 37B Ayat (1). *Internet banking* mempunyai tingkat keamanan yang lebih terjamin jika dibanding *electronic banking* lain.

Dibandingkan dengan penelitian diatas, penelitian ini memiliki perbedaan dalam pembahasan topiknya dimana penelitian ini akan membahas tanggung jawab bank pada nasabah yang menghadapi kerugian sebagai akibat dari layanan *mobile banking* dengan sumber data informasi dari Bank BPD DIY.

3. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Nasabah Dalam Layanan Internet Banking” ditulis oleh Rildayati Medita, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.¹⁵

Dengan rumusan masalah sebagai berikut, Bagaimanakah layanan *internet banking* dapat melindungi data pribadi nasabah?, Apa yang harus dijalankan nasabah bila data pribadi mereka tidak dilindungi?.

Hasil penelitian yang dilakukan yaitu, Transparansi produk *internet banking* belum sepenuhnya melindungi pengguna *internet banking*, seperti penerapan prosedur pengaduan jika terjadi masalah dan Batasan

¹⁵ Rildayati Medita, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

gani rugi. Nasabah masih dapat melakukan Langkah pertama dengan mengadakan bank dalam layanan pengaduan.

Dibandingkan dengan penelitian diatas, penelitian ini memiliki perbedaan dalam pembahasan topiknya dimana penelitian ini akan membahas tanggung jawab bank pada nasabah yang mengalami kerugian sebagai akibat dari layanan *mobile banking* dengan sumber data informasi dari Bank BPD DIY.

4. “Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura)” ditulis oleh Esther Clasina Kwano Yoku, Fakultas Hukum & Komunikasi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, 2022.¹⁶

Dengan rumusan masalah: Bagaimana pengaturan tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?, Bagaimana pelaksanaann tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?, Apa saja hambatan-hambatan yang dialami bank dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap nasabah pengguna *mobile banking*?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum yang mengatur tanggung jawab bank pada nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* umum dan tidak ada yang mengatur secara khusus tentang tanggung jawab bank pada nasabah yang melakukan transaksi *mobile banking*;

¹⁶ Esther Clasina Kwano Yoku, 2022, *Pelaksanaan Tanggungjawab Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura)*, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pelaksanaan tanggungjawab Bank BNI Cab. Jayapura tidak memenuhi standar operasional penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak sesuai dengan POJK Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan serta SE OJK No. 2/SEOJK.07/2018.

Bank BNI Cab. Jayapura masih ditemukan melakukan kelalaian dalam menjalani kewajiban bank untuk memberi jaminan keamanan data pribadi nasabah, terdapat kasus salah input saldo nasabah yang terjadi akibat *human error* dan pihak teller tidak *double checking* saat menginput saldo milik nasabah; Bank BNI Cab. Jayapura menghadapi hambatan dalam memenuhi kewajibannya terhadap nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*. Hambatan ini datang dari pengaturan hukum, pihak bank, layanan *mobile banking*, dan dari nasabah sendiri.

Dibandingkan dengan penelitian diatas, penelitian ini memiliki perbedaan dalam pembahasan topiknya dimana penelitian ini akan membahas tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian sebagai akibat dari layanan *mobile banking* dengan sumber data informasi dari Bank BPD DIY.

F. Batasan Konsep

Berdasarkan judul penelitian ini, penelitian ini memiliki batasan konsep berikut:

1. Tanggung jawab menurut KBBI ialah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya.
2. Nasabah ialah pihak yang memakai jasa dari bank
(Berlandaskan Pasal 1 angka 16 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan)
3. *One Time Password* adalah kode yang digunakan untuk membantu proses verifikasi pada saat melakukan transaksi yang bersifat rahasia dan hanya berfungsi sekali.
4. Penyalahgunaan menurut KBBI yaitu melakukan sesuatu yang tidak seharusnya.
5. Penyalahgunaan OTP ialah tindakan mengambil atau mencuri kode OTP orang lain dengan tujuan mendapat keuntungan demi diri sendiri/kepentingan beberapa orang.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif yuridis yang berarti penelitian yang berfokus pada hukum positif. Peraturan perundangan dan literatur digunakan dalam penelitian ini.

2. Sumber Data

Data sekunder yang ialah data utama penulisan hukum dan diperoleh melalui bahan hukum primer serta sekunder.

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan dokumen hukum yang mempunyai kekuatan mengikat untuk subjek hukum. Peraturan perundang-undangan berikut digunakan di penelitian ini, yakni berikut:

- 1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum
- 2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum;
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan ini dipergunakan di penelitian ini berasal dari jurnal, buku, artikel, internet, serta pendapat narasumber.¹⁷ Narasumber yang dimaksud yaitu melakukan wawancara dengan Bank Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, akan mengumpulkan dan menganalisis, artikel ilmiah, jurnal, dan tesis.¹⁸

b. Wawancara

Metode ini, akan mewawancarai narasumber untuk mendapat data pendukung dan memperkuat bahan hukum primer yang sudah didapat

¹⁷ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm 47.

¹⁸ *Ibid*, Hlm 65.

dari studi kepustakaan. Narasumber akan memberi pendapatnya tentang fenomena yang dibahas dalam penelitian ini.¹⁹

Narasumber dari penelitian ini ialah pihak dari Bank Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data melalui interpretasi dan deskripsi bahan hukum primer dan sekunder.²⁰ Analisis data digunakan untuk membuat data yang dikumpulkan lebih mudah dipahami. Pertama, data sekunder yang dikumpulkan, terdiri dari sumber bahan hukum primer dan sekunder, kemudian sumber bahan hukum yang terkait dengan topik yang akan dibahas dikelompokkan dalam kelompok yang berbeda.

Metode berpikir yang digunakan yaitu metode deduktif, yang berarti pengetahuan umum kemudian untuk memperoleh kesimpulan khusus berdasarkan fakta-fakta.

H. Sistematika Skripsi

Rencana isi penulisan skripsi dituang dalam sistematika penulisan skripsi, yakni berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, serta sistematika skripsi akan diuraikan dalam bab ini.

¹⁹ *Ibid*, Hlm 60.

²⁰ *Ibid*, Hlm 68.

BAB II: PEMBAHASAN

Pembahasan akan diuraikan secara rinci dalam bab ini yang berisi tentang tanggung jawab bank terhadap nasabah *mobile banking* yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan OTP.

BAB III: PENUTUP

Kesimpulan dan saran penelitian dikaji dalam bagian ini

