

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah atas layanan *mobile banking* yaitu berdasarkan kasus yang dibahas dalam skripsi, bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* karena kesalahan/kelalaian dari nasabah sendiri. Bank dalam menjalankan layanan digital *mobile banking* sudah sesuai dengan kewajiban-kewajiban yang diatur dalam POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum, antara lain: mengidentifikasi nasabah/calon nasabah, memverifikasi kebenaran dan kesesuaian data nasabah/calon nasabah, menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian, menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian untuk verifikasi transaksi keuangan, mengajarkan nasabah untuk menerapkan faktor autentikasi yang tepat. Diatur juga dalam Pasal 10 ayat (2) POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang berisi PUJK dapat membuktikan adanya kesalahan/kelalaian yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangan di sektor jasa keuangan, maka PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen.

Pihak bank bertanggung jawab atas hilangnya dana dalam *mobile banking* nasabah dengan memberikan ganti rugi dengan terlebih dahulu memastikan bahwa akibat dari hilangnya dana nasabah merupakan akibat yang murni dari

kelalaian atau adanya unsur kesalahan dari pihak bank, seperti bank yang tidak menjalankan kewajiban-kewajiban yang diatur dalam peraturan perundangan sektor jasa keuangan dan pihak bank yang menyalahgunakan wewenang untuk merugikan nasabah.

Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan Kode OTP dalam layanan perbankan digital *mobile banking* pihak bank sudah memberikan upaya preventif, yaitu dengan memberikan edukasi kepada nasabah agar selalu waspada dan tidak membagikan Kode OTP atau informasi yang bersifat rahasia kepada orang lain, hal ini sesuai dengan isi Pasal 28 POJK 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum.

B. Saran

Bank dapat membuat indikator yang dapat lebih mengamankan keamanan pesan otomatis yang dikirimkan ke nasabah, seperti penyesuaian lokasi nomor HP nasabah dengan lokasi permintaan Kode OTP, pihak bank harus memastikan pembaruan pada aplikasi *moble banking* menyertakan pembaruan keamanan, bank harus mengirimkan pemberitahuan secara langsung (*real time*) kepada nasabah tiap terdapat aktivitas transaksi atau penggunaan Kode OTP, sehingga nasabah dapat merespon dengan segera apabila terdapat aktivitas yang mencurigakan. Untuk nasabah agar lebih memerhatikan kerahasiaan Kode OTP dengan tidak memberikan/berbagi Kode OTP kepada orang lain, termasuk keluarga maupun pihak bank, tidak mengabaikan notifikasi yang mencurigakan dan segera melapor kepada pihak

bank, dan yang terakhir hindari mengklik *link* yang didapatkan melalui SMS/*email* yang isinya mencurigakan dan berusaha untuk memperoleh informasi pribadi/Kode OTP.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

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

Batara Simatupang, 2021, *Perbankan Digital : Menuju 4.0*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.

Nelson Tampubolon, 2015, *Bijak Ber-eBanking*, Otoritas Jasa Keuangan.

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

Jurnal

Esther Clasina Kwano Yoku, 2022, “Pelaksanaan Tanggungjawab Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Kasus : BNI Kantor Cabang Jayapura)”, Skripsi Fakultas Hukum & Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Gentur Cahyo Setiono, dkk, 2022, “Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan”, *Jurnal Transparansi Hukum*, Vol. 5, Nomor 1 (Januari 2022), Fakultas Hukum Universitas Kadiri.

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

Mahasiswa, Vol. 14, Nomor 2 (2020), Fakultas Hukum Universitas Warmadewa.

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

Namira nur Azzahra, 2022, “Analisis Keamanan Layanan Perbankan Digital dalam Rangka mencegah Penyalahgunaan *One Time Password*”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Nursiah, dkk, 2022, “Analisis Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19, Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Rildayati Medita, 2014, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna *Internet Banking*”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

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

Selly Maulina, dkk, 2016, “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 18, No. 3 (Desember 2016), Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih, 2021, “Implementasi Strategi Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)”, *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 06, No. 02 (Oktober 2021), Universitas Pelita Bangsa.

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.

Tesis

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

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 12 Tahun 2021 tentang Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Internet

https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbanka

[n-](#)

[4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%](#)

[20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf](#), diakses 9 Oktober 2023.

Lima Alasan Keunggulan dalam Menggunakan Bank Digital,

[https://www.antaranews.com/berita/3445662/lima-alasan-](https://www.antaranews.com/berita/3445662/lima-alasan-keunggulan-dalam-menggunakan-bank-digital)

[keunggulan-dalam-menggunakan-bank-digital](#), diakses 3 Maret 2024.

Kasih Kode OTP M-Banking ke CS Palsu, Uang Setengah Miliar Milik Wanita

di Sleman Raib, [https://www.tvonenews.com/berita/12894-kasih-](https://www.tvonenews.com/berita/12894-kasih-kode-otp-m-banking-ke-cs-palsu-uang-setengah-miliar-milik-wanita-di-sleman-raib)

[kode-otp-m-banking-ke-cs-palsu-uang-setengah-miliar-milik-](#)

[wanita-di-sleman-raib](#), diakses 4 Maret 2024.

Dana Nasabah Raib karena APK, Pengamat: Bank Jangan Lepas Tangan,

[https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/11175/dana-](https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/11175/dana-nasabah-raib-karena-apk-pengamat-bank-jangan-lepas-tangan)

[nasabah-raib-karena-apk-pengamat-bank-jangan-lepas-tangan](#),

diakses 4 Maret 2024.

Pengertian Tanggung Jawab, <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>,

diakses 16 Maret 2024.

Layanan

Digital

Banking,

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>, diakses 16

Maret 2024.

