

TESIS
TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH
ATAS HILANGNYA SIMPANAN DALAM
LAYANAN PERBANKAN DIGITAL



Oleh

RUTH KRISTINA
NIM. 2420215320104

PROGRAM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH
ATAS HILANGNYA SIMPANAN DALAM
LAYANAN PERBANKAN DIGITAL**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Magister Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh

**RUTH KRISTINA
NIM. 2420215320104**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

**Judul Tesis : Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Atas Hilangnya
Simpanan Dalam Layanan Perbankan Digital**

Nama : Ruth Kristina
NIM : 2420215320104

**Disetujui,
Komisi Pembimbing**

Pembimbing

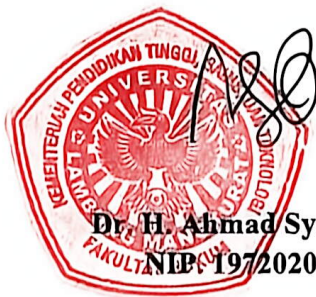


Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.
NIP. 197401161998022001

Diketahui,

**Koordinator Program Magister Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



Dr. H. Ahmad Syaafi, S.H., M.H.
NIP. 1972020819991004

Tangga Lulus :



Dr. Achmad Faisal. S.H., M.H.
NIP. 197806152003121001

Tanggal Wisuda :

**Tesis ini
Telah Diperiksa dan Disetujui
Pada Tanggal 02 Juli 2026**

Pembimbing



**Dr. Hj. Syahrída, S.H., M.H.
NIP. 197401161998022001**

**Disahkan oleh
Koordinator Program Magister Hukum**



**Dr. H. Ahmad Syaufi, S.H., M.H.
NIP. 1972020819991004**

**Diketahui oleh
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



**Dr. Achmad Faisal. S.H., M.H.
NIP. 197506152003121001**

Tesis Ini Telah Dipertahankan
Di Depan
Sidang Panitia Penguji Tesis
Pada Tanggal

Susunan Panitia Penguji Tesis

Ketua : Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H.
Sekretaris : Dr. Muhammad Yusman, S.H., LL.M.
Anggota : Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

MOTTO

Do your best and let God do the rest

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan rahmatNya karya ilmiah tesis yang sederhana ini dipersembahkan dan diperuntukan kepada orang-orang yang kucintai dan kusayangi;

Ayahnda dan Ibunda Terkasih,

Sebagai tanda bukti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan ibuku Daniel dan Pang Ie Hwa, yang telah melahirkan, merawat, menjaga, dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang saleh dan berguna bagi agama, nusa dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendanya dilimpahkan kepada kedua orangtua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi Ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayah dan ibu menadaptkan lindungaNya dan kasih sayang Tuhan Yang Maha Esa.

Dosen Pembimbing Tesis

Terimakasih yang amat banyak kepada Ibu Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H. atas bimbingan dan masukan selama ini. Hingga dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu sesuai harapan dan keinginan. Mohon maaf yang sebesar-besarnya telah banyak merepotkan Ibu. Semoga Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan dilimpahkan rezekinya.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ruth Kristina
NIM : 2420215320104
Program Studi : Magister Hukum
Konsentrasi Hukum : Ekonomi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis ini saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri;
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan bebas dari plagiarisme.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan sebagaimana dimaksud di atas, maka bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ruth Kristina
NIM. 2420215320104

KRISTINA, RUTH. 2026. TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH ATAS HILANGNYA SIMPANAN DALAM LAYANAN PERBANKAN DIGITAL. Program Magister Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat, Pembimbing: **Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.** 106 halaman.

RINGKASAN

Di era modern yang ditandai oleh kemajuan pesat teknologi dan digitalisasi dalam sektor keuangan, perbankan memiliki peran krusial dalam pengelolaan dana masyarakat. Pengertian bank secara umum telah diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Selain itu, bank juga memikul tanggung jawab besar untuk menjaga kepercayaan serta keamanan dana para nasabah. Kepercayaan ini menjadi pilar utama dalam keberlangsungan sistem perbankan. Maraknya kasus yang menimbulkan kerugian secara nyata akibat penggunaan layanan perbankan digital termasuk *mobile banking* menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan tersebut masih belum memadai. Kasus serupa yaitu pada Putusan Pengadilan Negeri Makassar No. 248/Pdt.G/2023/PN.Mks, Muhammad Rafie Baharuddin selaku nasabah dengan PT Bank Sulselbar. Berkurangnya dana tabungan Penggugat sebesar Rp131.485.906,00 akibat transaksi yang tidak sah pada rekening dan akun *mobile banking* yang dilakukan pihak tidak diketahui. Penggugat telah melaporkan kejadian ke bank serta mengajukan permintaan pemblokiran rekening, namun transaksi tetap berlangsung hingga sebagian besar dana dalam rekening habis. Majelis Hakim menilai bahwa bank tetap memikul tanggung jawab atas keamanan sistem perbankan yang dikelolanya, termasuk kewajiban untuk merespons laporan nasabah secara cepat, tepat, dan efektif. Kelalaian dalam memberikan perlindungan serta penanganan. Peristiwa serupa juga terdapat dalam Putusan Pengadilan Negeri Lhokseumawe (Provinsi Aceh) Nomor 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm, nasabah Bank Aceh Syariah bernama Hasballah. Nasabah kehilangan sebagian dana dalam rekening tabungannya akibat tindak penipuan yang mengatasnamakan pihak bank. Kejadian tersebut bermula ketika nasabah tanpa menyadari memberikan kode OTP untuk aktivasi layanan *mobile banking* kepada pelaku penipuan. Dalam putusan tersebut, pihak bank keberatan karena nasabah sendiri yang memberikan kode OTP kepada pelaku penipuan. Majelis Hakim mengabulkan keberatan pihak Bank Aceh Syariah dan memutuskan sengketa serta nasabah dihukum untuk membayar biaya perkara. Perbedaan hasil kedua putusan dari Majelis Hakim menjadi perbandingan bahwa hilangnya simpanan nasabah akibat kelalaian pihak bank menjadi tanggung jawab pihak bank dan wajib mengganti kerugian nasabah. Apabila hilangnya simpanan nasabah akibat kelalaian dari nasabah itu sendiri maka bank tidak semata-

mata menjadi tanggung jawab pihak bank dan tidak wajib untuk membayar ganti rugi atas hilangnya dana nasabah.

Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk menganalisis pengaturan hukum tanggung jawab bank terhadap nasabah atas hilangnya simpanan dalam layanan perbankan digital dan untuk menganalisis batas pertanggungjawaban bank menurut prinsip hukum dan perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang dikenal sebagai penelitian kepustakaan dengan tipe penelitian yang digunakan adalah *doctrinal research*, yaitu metode yang memaparkan regulasi dalam bidang hukum spesifik secara tersistem, mengkaji keterkaitan antarnorma, mengurai hambatan dalam penerapannya, serta memproyeksikan arah perkembangan hukum tersebut di masa mendatang. Penelitian ini bersifat preskriptif. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan.

Hasil penelitian tesis ini menunjukkan bahwa pengaturan hukum mengenai layanan perbankan digital khususnya mengenai tanggung jawab bank atas hilangnya simpanan nasabah telah diatur secara tegas pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan, PUSK yang melanggar kewajiban dalam manajemen layanan perbankan elektronik serta tidak menjalankan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia, serta Peratran Otoritas Jasa Keuangan. Pada kasus Bank Jambi *Mobile*, pelaksanaan prinsip kehati-hatian belum maksimal dijalankan sehingga terjadi hilangnya simpanan para nasabah. Prinsip kehati-hatian merupakan dasar utama yang dipertegas pada Pasal 2 UU No. 10/1998 yang wajib diterapkan bank dalam setiap kegiatan usaha pada perbankan, terutama dalam layanan perbankan digital yang memiliki risiko tinggi terhadap gangguan sistem.

Kerugian yang diderita para nasabah terkait hilangnya simpanan pada layanan perbankan digital khususnya pada Bank Jambi *Mobile* adalah kerugian yang secara nyata atau kerugian materiil dan bunga dengan nominal berdasarkan saldo pada setiap nasabah pengguna. Meskipun telah dikembalikan secara bertahap, namun adanya kendala layanan perbankan digital Bank Jambi *Mobile* masih dalam tahap pemulihan sehingga transaksi elektronik para nasabah tidak dapat berjalan seperti biasanya dan penarikan dana dengan limit terbatas pada ATM Bank Jambi sehingga terjadi penarikan ulang berkali-kali. Kerugian tersebut disebabkan karena tidak terlaksananya prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam perbankan sehingga adanya kesalahan berupa kelalaian atau kurang hati-hati. Berdasarkan prinsip hukum perdata, dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian yang disebut PMH diatur pada Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek*. Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dalam sektor keuangan khususnya perlindungan konsumen, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum

secara represif. Otoritas Jasa Keuangan berwenang menyelesaikan sengketa sektor keuangan di luar pengadilan yang mana telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yaitu dengan LAPS SJK.

KRISTINA, RUTH. 2026. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Atas Hilangnya Simpanan Dalam Layanan Perbankan Digital. Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat, Pembimbing: **Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.** 106 halaman.

ABSTRAK

Kata Kunci : Layanan Perbankan Digital, Prinsip Kehati-Hatian, Perlindungan Konsumen.

Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk menganalisis pengaturan hukum tanggung jawab bank terhadap nasabah atas hilangnya simpanan dalam layanan perbankan digital dan untuk menganalisis batas pertanggungjawaban bank menurut prinsip hukum dan perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang dikenal sebagai penelitian kepustakaan dengan tipe penelitian yang digunakan adalah *doctrinal research*, yaitu metode yang memaparkan regulasi dalam bidang hukum spesifik secara tersistem, mengkaji keterkaitan antarnorma, mengurai hambatan dalam penerapannya, serta memproyeksikan arah perkembangan hukum tersebut di masa mendatang. Penelitian ini bersifat preskriptif. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pada kasus Bank Jambi *Mobile*, pelaksanaan prinsip kehati-hatian belum maksimal dijalankan sehingga terjadi hilangnya simpanan para nasabah. Prinsip kehati-hatian merupakan dasar utama yang dipertegas pada Pasal 2 UU No. 10/1998 yang wajib diterapkan bank dalam setiap kegiatan usaha perbankan, terutama dalam layanan perbankan digital yang memiliki risiko tinggi terhadap gangguan sistem. Kerugian yang diderita nasabah pengguna Bank Jambi *Mobile* disebabkan karena tidak terlaksananya prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam perbankan sehingga adanya kesalahan berupa kelalaian atau kurang hati-hati. Berdasarkan prinsip hukum perdata, dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian yang disebut PMH diatur pada Pasal 1365 *Burgerlijk Wetboek*. Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dalam sektor keuangan khususnya perlindungan konsumen, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Otoritas Jasa Keuangan berwenang menyelesaikan sengketa sektor keuangan di luar pengadilan yang mana telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yaitu dengan LAPS SJK.

KRISTINA, RUTH. 2026. *The Bank's Responsibility to Customers for the Loss of Deposits in Digital Banking Services*. Master of Law Program, faculty of Law, Postgraduate Program, Lambung Mangkurat University, Supervisor: Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H. 106 pages.

ABSTRACT

Keywords: Digital Banking Services, Prudential Principles, Consumer Protection.

The purpose of this thesis research is to analyze the legal arrangements of banks' liability to customers for the loss of deposits in digital banking services and to analyze the limits of bank liability according to legal principles and consumer protection. This research is a type of normative legal research known as literature research with the type of research used is doctrinal research, which is a method that systematically exposes regulations in specific legal fields, examines the relationship between norms, unravels obstacles in their application, and projects the direction of the development of the law in the future. This research is prescriptive. This research approach uses a legislative approach. The results of this study show that in the case of Bank Jambi Mobile, the implementation of the prudential principle has not been maximally carried out so that there is a loss of customers' deposits. The principle of prudence is the main basis emphasized in Article 2 of Law No. 10/1998 which banks must apply in every banking business activity, especially in digital banking services that have a high risk of system disruption. The losses suffered by customers who use Bank Jambi Mobile are caused by the non-implementation of the prudential principle in banking so that there are mistakes in the form of negligence or lack of care. Based on the principle of civil law, it is possible to file a claim for compensation called PMH regulated in Article 1365 of the Burgerlijk Wetboek. Supervision of the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia (BI) in the financial sector, especially consumer protection, namely preventive legal protection and repressive legal protection. OJK is authorized to resolve financial sector disputes outside of court which has been regulated in the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number of the Republic of Indonesia Number 61/POJK.07/2020 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector, namely with LAPS SJK.

UCAPAN TERIMA KASIH

Salam Sejahtera bagi Kita Semua,

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Atas Hilangnya Simpanan Dalam Layanan Perbankan Digital”**.

Penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna, namun dengan bantuan, masukan, bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Maka dari itu pada kesempatan kali izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini, terutama kepada :

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Ibu Dr. Hj. Erlina. S.H., M.H.
2. Koordinator Program Studi Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat Bapak Dr. H. Ahmad Syaafi, S.H., M.H.
3. Dosen Pembimbing tesis, Ibu Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H. selaku pembimbing pendamping yang tidak henti-hentinya memberikan bimbingan, saran, ilmu, dan dukungan yang hebat kepada penulis.
4. Seluruh Dosen Program Kekhususan Hukum Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
6. Kepada Seluruh teman-teman Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan limpahan rahmat-Nya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini hingga selesai. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat kepada orang banyak.

Banjarmasin, Juli 2026

Penulis,



Ruth Kristina
NIM. 2420215320104

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN PANITIA PENGUJI TESIS	v
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
RINGKASAN... ..	viii
ABSTRAK.....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
	A. Latar Belakang Masalah..... 1
	B. Rumusan Masalah
	11
	C. Keaslian Penelitian.....
	11
	D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
	14
	E. Tinjauan Pustaka
	15
	F. Metode Penelitian
	45
	G. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan.....
	51
BAB II	PENGATURAN HUKUM TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH ATAS HILANGNYA SIMPANAN DALAM LAYANAN PERBANKAN DIGITAL
	A. Urgensi Prinsip Kehati-Hatian Dalam Layanan Perbankan Digital
	53
	B. Pengaturan Hukum Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Atas Hilangnya Simpanan Dalam Layanan Perbankan Digital ..
	58
BAB III	BATAS PERTANGGUNGJAWABAN BANK DALAM LAYANAN PERBANKAN DIGITAL MENURUT PRINSIP HUKUM PERDATA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
	A. Bentuk Kerugian Akibat Hilangnya Simpanan Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital Menurut Prinsip Hukum Perdata....
	64
	B. Pengawasan Layanan Perbankan Digital Menurut Prinsip Perlindungan Konsumen
	76

BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	104
	B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP