

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH ATAS KEHILANGAN SALDO DALAM LAYANAN BANK DIGITAL DI INDONESIA

Rica Alivianti Rahayu

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: rica.rahayu03@gmail.com

Wiwin Yulianingsih

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

wiwiny.ih@upnjatim.ac.id

Abstract

Despite offering conveniences, digital bank services also pose a risk to customers, one of which is loss of balance. This research aims to analyze the forms of losses experienced by customers as well as the legal protection available to customers in cases of balance loss. The method used is normative juridical research with uses normative juridical research through a statutory regulation approach, case approach and conceptual approach. Data is collected through literature study and analyzed descriptively. The research results show that the forms of loss resulting from the loss of customer balances are material losses and immaterial losses, but the bank only provides responsibility in the form of compensation for material losses after a court decision states that the bank must be responsible for its actions. On the other hand, forms of legal protection for customers are provided through preventive and repressive efforts. Preventive protection is provided through statutory regulations and the Bank Agreement. On the other hand, repressive protection is provided through the imposition of sanctions to restore the situation, such as providing compensation to administrative sanctions. This research is expected to contribute to enhancing knowledge of customer rights and encourage a comprehensive regulation and protection mechanism to ensure customer protection.

Keywords: Legal Protection, Customers, and Digital Bank Services.

Abstrak

Meskipun menawarkan kemudahan, layanan bank digital juga menimbulkan risiko bagi nasabah, salah satunya adalah kehilangan saldo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kerugian yang dialami nasabah serta perlindungan hukum yang tersedia bagi nasabah dalam kasus kehilangan saldo. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konseptual. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kerugian akibat hilangnya saldo nasabah adalah kerugian materiil dan kerugian immateriil, tetapi bank hanya memberikan tanggung jawab berupa ganti kerugian materiil setelah adanya putusan pengadilan yang menyatakan bank harus bertanggung jawab atas tindakannya. Disisi lain, bentuk perlindungan hukum bagi nasabah diberikan melalui upaya preventif maupun represif. Perlindungan preventif diberikan melalui peraturan perundang-undangan dan Perjanjian Bank. Disisi lain, perlindungan represif diberikan melalui pengenaan sanksi guna mengembalikan keadaan, seperti pemberian ganti kerugian hingga sanksi administratif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman mengenai hak nasabah serta mendorong perlunya regulasi dan mekanisme perlindungan yang lebih komprehensif dalam menjamin perlindungan nasabah.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Layanan Bank Digital.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komunikasi memberikan dampak yang signifikan terhadap

perkembangan ekonomi, terutama di sektor keuangan, Salah satu wujud konkret dalam kemajuan ini adalah munculnya *Financial*

Technology (fintech), yang kehadirannya berperan penting dalam mendukung transaksi keuangan di era digital.¹ Bentuk nyata hadirnya *fintech* adalah munculnya bank digital, yang kini menjadi metode popular untuk penyimpanan dan transaksi keuangan di masyarakat. Kehadiran bank digital ini juga didorong oleh kebutuhan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan, termasuk dalam transaksi dan pengelolaan keuangan. Bank digital jelas berbeda dari bank konvensional. Bank digital adalah bank yang tidak mempunyai kantor cabang fisik, sehingga seluruh layanan perbankan beroperasi secara daring melalui platform digital, sehingga memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja selama terhubung dengan internet. Sebaliknya, bank konvensional adalah layanan perbankan tradisional yang memiliki kantor cabang fisik, di mana nasabah dapat datang untuk menyelesaikan berbagai keperluan, seperti pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, bahkan mendapatkan bantuan atas masalah perbankan.

Oleh karena kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan dalam layanannya, penggunaan bank digital dinilai menjadi alternatif yang lebih praktis dan efisien dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti penyimpanan, pengiriman dan

penerimaan uang, pembayaran belanja, pembayaran tagihan, dan sebagainya.² Bank digital memiliki ciri khas tidak mempunyai kantor cabang fisik, sehingga seluruh layanan mulai dari proses pembukaan rekening hingga pengaduan layanan melalui sarana elektronik berbasis aplikasi. Selain itu, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet, sehingga memberikan kemudahan dan fleksibilitas waktu dan tempat. Untuk menjalankan fungsi pengawasan dalam sektor perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan peraturan untuk mengawasi dan mengatur penyelenggaraan bank digital, guna meminimalkan risiko bagi masyarakat yang ingin menikmati kemudahan layanan perbankan secara optimal.³ Pengaturan ini tercantum dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.

Berdasarkan Pasal 1 angka 22 peraturan tersebut, Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan perbankan melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik, kecuali kantor pusat atau dengan penggunaan kantor fisik yang terbatas. Penggunaan bank digital di Indonesia memiliki tingkat popularitas dan peminatan yang tinggi, salah satunya adalah SeaBank. SeaBank beroperasi sebagai bank

¹ Dini Amalia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Digital Berbasis Server Pada Aplikasi Fintech DANA Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Doctoral Dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Agustus 2024, hlm. 2.

² Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, CV. AA Rizky, Banten, 2023, hlm. 1.

³ Cimb Niaga, "Apa itu Bank Digital? Berikut Info Keunggulannya", dalam <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/memahami-bank-digital-serta-keunggulannya>, diakses pada tanggal 7 September 2024, pukul 00.15

digital berbasis aplikasi, yang menawarkan kemudahan dalam menabung dan bertransaksi secara *online* melalui *smartphone*. SeaBank merupakan layanan bank digital yang dimiliki oleh PT. SeaBank Indonesia, yang sebelumnya beroperasi sejak tahun 1991 dengan nama PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi (Bank BKE).

Seiring dengan berjalannya waktu, muncul berbagai permasalahan yang dirasakan oleh nasabah selaku pengguna layanan SeaBank. Salah satu permasalahan yang kerap dialami oleh nasabah adalah hilangnya saldo akibat kegagalan sistem atau kesalahan teknis dalam melakukan transaksi. Kehilangan saldo dalam bank digital merupakan masalah yang paling dikhawatirkan oleh para pengguna karena hal tersebut dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi pengguna, sehingga dapat juga berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap bank. Permasalahan tersebut sering kali diikuti dengan kendala penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Sering kali, pengguna telah melaporkan masalah tersebut kepada pengelola layanan bank digital melalui layanan pelanggan, tetapi mereka justru mendapatkan tanggapan yang kurang memuaskan karena tanggapan yang lambat.

Kasus nasabah bank digital SeaBank yang kehilangan uang terjadi pada seorang perempuan dengan nama pengguna Tiktok *@yun******. Dalam postingan video yang dibuat oleh akun tersebut pada tanggal 30 Agustus 2024, nasabah tersebut telah menghubungi pihak layanan pelanggan

melalui aplikasi SeaBank. Kasus ini terjadi ketika nasabah telah melakukan pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebesar Rp 679.000,00 (enam ratus tujuh puluh sembilan ribu rupiah) dari dompet SeaBank. Namun, saldo simpanan nasabah telah terpotong sebanyak jumlah transaksi tersebut, tetapi pembayaran tidak diterima oleh *merchant* yang dituju. Hal serupa juga dialami oleh nasabah SeaBank lainnya, seperti yang diceritakan oleh pemilik akun *@waf****** dalam komentar video Tiktok milik *@sti******. Ia menceritakan bahwa dirinya telah melakukan pengisian ulang (*top up*) saldo ke salah satu dompet digital (*e-wallet*) menggunakan layanan SeaBank. Transaksi pertamanya berhasil, tetapi pada transaksi kedua, ia tidak sengaja menekan tombol transaksi dan transaksi tetap tercatat berhasil, tetapi saldo tidak masuk ke dompet digital yang dituju. Ia kemudian menghubungi layanan pelanggan dompet digital tersebut, tetapi tidak ditemukan adanya transaksi yang masuk ke dompet digital miliknya tersebut. Setelah itu, ia sebagai nasabah SeaBank menghubungi layanan pelanggan, tetapi tidak ada tindakan lebih lanjut atau jalan keluar yang diberikan oleh SeaBank. Pemilik akun Tiktok lainnya juga kehilangan saldo pada simpanan digital pada bank digital SeaBank. Melalui komentarnya, dia merasa kehilangan saldo sebesar Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah). Dia menceritakan bahwa sisa saldo yang dimiliki sebesar Rp 1.300.000,00 (satu juta tiga ratus

ribu rupiah), kemudian dia melakukan tarik tunai melalui ATM BCA sebesar Rp 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah), sehingga seharusnya saldo yang dia miliki adalah sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Namun, yang tertera dalam aplikasi hanya sebesar Rp 800.000,00 (delapan ratus ribu rupiah).

Dengan demikian, fokus kajian dalam artikel ini diarahkan pada dua permasalahan pokok, yakni: 1) bagaimana bentuk kerugian yang dialami nasabah dalam penggunaan aplikasi layanan bank digital; dan 2) bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah atas kehilangan saldo dalam layanan bank digital.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk kerugian nasabah pada penggunaan aplikasi layanan bank digital serta mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah atas hilangnya saldo simpanan digitalnya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan konsep pemikiran positivisme logis, yang berfokus pada norma hukum positif sebagai dasar analisis terhadap permasalahan hukum yang dikaji. Penulis cenderung menggunakan jenis penelitian asas-asas hukum, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggali dan menemukan asas-asas hukum yang ada dalam hukum tertulis maupun tidak tertulis. Pada proses pemecahan persoalan yang ada dalam

topik artikel ilmiah ini dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Pendekatan peraturan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji norma hukum positif yang mengatur perlindungan nasabah bank digital, khususnya yang berkaitan dengan kehilangan saldo. Pendekatan kasus digunakan karena isu hukum ini berawal dari kasus nyata yang pernah terjadi, sehingga dapat memberikan gambaran konkret mengenai tanggung jawab bank digital. Adapun pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji doktrin, teori, dan prinsip hukum guna memperdalam pemahaman terhadap konsep perlindungan hukum dalam konteks bank digital.

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Data sekunder mencakup bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang relevan seperti Undang-Undang Perbankan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan P(OJK). Sementara itu, bahan hukum sekunder berupa literatur akademik seperti buku, artikel ilmiah, jurnal hukum, serta dokumen lain yang relevan digunakan untuk memberikan interpretasi, analisis kritis, serta pendalaman terhadap bahan hukum primer. Pemilihan studi kepustakaan sebagai metode pengumpulan data didasarkan pada relevansinya dengan pendekatan normatif yang menitikberatkan pada analisis teks hukum dan doktrin yang relevan dengan perlindungan hukum nasabah dalam layanan bank digital.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Kerugian Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi Layanan Bank Digital

Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan dan mengelola dana. Sebagai pelaku utama dalam industri jasa keuangan, bank dituntut untuk terus berinovasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, bank dapat menyediakan layanan yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga memberikan kenyamanan yang optimal sesuai kebutuhan nasabah.⁴ Pemanfaatan teknologi oleh lembaga perbankan mendorong peralihan ke era perbankan digital, di mana nasabah dapat mengakses layanan keuangan secara mudah dan praktis melalui perangkat genggam. Nasabah dapat melangsungkan transaksi melalui ponsel menggunakan berbagai metode mulai dari *SMS banking*, *mobile banking*, hingga *internet banking*, yang memungkinkan transaksi tanpa batasan waktu dan tempat.

Bank terus mengembangkan layanan digital yang memungkinkan nasabah membuka rekening secara mandiri melalui saluran distribusi yang tersedia, dengan

memanfaatkan data yang telah dimiliki nasabah. Namun, tingginya kebutuhan akan layanan yang praktis dan efisien mendorong bank untuk terus berinovasi menciptakan produk digital yang lebih komprehensif dengan dukungan teknologi terbaru.⁵ Layanan perbankan digital bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini terwujud sejak dimulainya hubungan hukum antara nasabah dan bank, mulai dari pembukaan rekening, transaksi keuangan, hingga penutupan rekening, yang seluruh prosesnya dilakukan melalui teknologi informasi yang disediakan oleh bank.⁶ Layanan perbankan digital diatur secara khusus oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, sebagai dasar regulasi bagi penyelenggaraan layanan digital oleh perbankan.

Dalam mendukung layanan keuangan berbasis teknologi, bank umum konvensional turut memanfaatkan teknologi informasi melalui penyediaan aplikasi perbankan. Namun secara konsep, terdapat perbedaan antara bank digital dan bank umum konvensional yang menyediakan layanan digital. Perbedaan keduanya sebagai berikut:⁷

1. Metode Pelayanan

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Penjelasan Atas Nomor 12/POJK.03/2018.

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum*, POJK

Nomor 21 Tahun 2023, Penjelasan Atas POJK Nomor 21 Tahun 2023.

⁶ *Ibid.*

⁷ Tasman dan Ulfanora, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital’, *UNES Law Review*, 6(1), 2023, hlm. 1626.

Bank digital sepenuhnya mengandalkan teknologi dalam seluruh kegiatan operasionalnya, sehingga seluruh layanan dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti ponsel tanpa perlu kunjungan ke kantor fisik. Sementara itu, bank umum konvensional yang menyediakan layanan digital menggabungkan dua metode, yaitu layanan konvensional melalui kantor cabang dan layanan digital melalui aplikasi seperti mobile banking dan internet banking. Namun, tidak semua layanan pada bank konvensional tersedia secara digital.

2. Keberadaan kantor fisik

Bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik selain kantor pusat, atau hanya menggunakan kantor dalam jumlah terbatas. Sebaliknya, bank umum konvensional yang menyediakan layanan digital tetap memiliki banyak kantor cabang di berbagai wilayah untuk melayani nasabah yang membutuhkan transaksi langsung atau bantuan tatap muka, terutama untuk layanan yang belum tersedia secara digital. Meskipun layanan perbankan kini berbasis digital, sebagian besar masih bergantung pada jaringan dan perangkat manual milik bank, sehingga prosesnya sering kali kurang praktis dan memakan waktu lebih lama.

Dalam menghimpun dana, bank digital menghadapi berbagai risiko, salah satunya adalah kehilangan dana simpanan nasabah.

Karena seluruh operasional dilakukan secara elektronik, pengelolaan risiko teknologi menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Jika pengelolaan risiko dan kualitas layanan tidak optimal, maka keandalan serta keamanan sistem elektronik bank digital akan dipertanyakan.⁸ Di Indonesia, banyak bank telah menghadirkan layanan digital sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan akses perbankan yang mudah. Salah satu contohnya adalah SeaBank, yang menawarkan berbagai keunggulan, seperti proses pembukaan rekening yang mudah, bebas biaya administrasi dan transfer, serta suku bunga tabungan sebesar 3,50%—lebih tinggi dari rata-rata bank di Indonesia. Beragam fitur lainnya juga disediakan untuk mendukung transaksi yang cepat, efisien, dan luas jangkauannya.

Dalam layanan SeaBank, calon nasabah harus membuka tabungan sebagai rekening utama yang digunakan untuk menyimpan dana dan melakukan berbagai transaksi keuangan. Melalui rekening ini, nasabah dapat melakukan transfer, menerima dana, serta melakukan pembayaran, baik dengan sesama pengguna SeaBank maupun dengan nasabah bank lainnya.⁹ Untuk dapat menggunakan layanan SeaBank, calon nasabah harus menyetujui perjanjian baku yang ditetapkan

⁸ Tasman dan Ulfanora, *Loc.Cit.*

⁹ SeaBank, “Produk & Layanan”, tersedia dalam menu <https://www.seabank.co.id>, diakses pada tanggal 25 Desember 2024, pukul 22.40.

oleh bank sebagai syarat akses layanan. Persetujuan ini menandai terbentuknya hubungan hukum antara nasabah dan SeaBank. Hubungan tersebut bersifat kontraktual, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (5) UU Perbankan, yakni berdasarkan kesepakatan melalui perjanjian penyimpanan dana. Dalam hal ini, SeaBank bertindak sebagai penerima simpanan, sedangkan nasabah memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dan menjaga dananya. Hubungan hukum ini dimulai sejak nasabah membuka rekening dan menyetujui syarat dan ketentuan dalam perjanjian baku elektronik.¹⁰

Pada umumnya, penggunaan layanan perbankan digital mempunyai beberapa risiko yang dapat timbul, terutama bagi nasabah penyimpan dana. Risiko tersebut meliputi risiko keamanan data pribadi nasabah, masalah teknis seperti gangguan sistem atau kesalahan dalam proses transaksi. Pasal 23 ayat (3) huruf c POJK Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (MRTI) mengatur bahwa pemrosesan transaksi berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan harus tetap memperhatikan aspek perlindungan terhadap nasabah. Dalam konteks layanan bank digital SeaBank, ketentuan ini sangat relevan karena SeaBank memanfaatkan teknologi informasi untuk menjalankan

kegiatannya, sehingga SeaBank wajib memastikan bahwa aspek perlindungan nasabah diterapkan secara optimal. Jika hal ini tidak dilakukan dengan baik, maka segala risiko akibat gangguan sistem atau kelalaian dalam pengelolaan transaksi yang dapat terjadi, tetap menjadi tanggung jawab SeaBank sebagai penyelenggara. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko berperan penting untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya risiko tersebut.

Setiap nasabah yang menempatkan dana di bank digital dianggap telah memahami potensi risiko, termasuk kemungkinan kehilangan saldo. Jika pemahaman tersebut belum dimiliki, edukasi mengenai teknologi informasi menjadi penting untuk meningkatkan literasi nasabah. Kegagalan SeaBank dalam menyelenggarakan layanan digital dapat menimbulkan kerugian, baik materiil maupun immateriil. Bentuk kerugian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil.¹¹ Kerugian materiil adalah kerugian nyata yang secara langsung dialami nasabah, berupa kehilangan uang, kekayaan, atau benda. Sementara itu, kerugian immateriil mencakup hilangnya manfaat atau keuntungan yang kemungkinan akan diperoleh oleh nasabah di kemudian hari, yang tidak bernilai

¹⁰ Fatin Hamamah dan Abdullah, ‘Pertanggungjawaban Korporasi Bank Dan Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap Nasabah Penyimpanan Dana Yang Dirugikan’, *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 2020, hlm. 88.

¹¹ Giovita Nathaza Prasedia Lambouw, Adonia Ivonne Lurette, dan Barzah Latupono, ‘Kerugian Nasabah Akibat Kesalahan Pejabat Perbankan’, *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 2024, hlm. 35

dengan uang.¹² Adapun bentuk kerugian yang umum terjadi akibat risiko dalam layanan bank digital adalah sebagai berikut:

1. Risiko Kehilangan Saldo di Bank Digital

Risiko kehilangan dana dapat terjadi saat nasabah menyimpan uang di bank digital. Sebagai contoh, seorang nasabah SeaBank mengalami kehilangan saldo sebesar Rp200.000,00. Ia menyatakan bahwa saldo awalnya adalah Rp1.300.000,00 dan telah melakukan penarikan tunai sebesar Rp300.000,00, sehingga saldo yang seharusnya tersisa adalah Rp1.000.000,00. Namun, aplikasi SeaBank hanya menampilkan saldo sebesar Rp800.000,00. Setelah pengaduan diajukan, hasil pengecekan menunjukkan bahwa sistem pembukuan internal SeaBank mencatat saldo sebesar Rp1.000.000,00.

Dalam kasus ini, nasabah mengalami kerugian materiil akibat selisih saldo yang tidak tercatat dengan benar di aplikasi, yang kemungkinan disebabkan oleh gangguan teknis atau kesalahan sistem. Selain kerugian finansial, kejadian semacam ini juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap keandalan layanan bank digital.

Berdasarkan Perjanjian SeaBank, Pasal 21.2 menyatakan bahwa layanan disediakan apa adanya, tanpa jaminan atas keandalan atau keamanan layanan. Artinya, nasabah tidak

dijamin akan mendapatkan layanan yang aman dan bebas gangguan serta nasabah harus menyadari dan menerima risiko tersebut. Ketentuan ini secara eksplisit membatasi tanggung jawab SeaBank atas segala risiko yang timbul dari penggunaan layanan digital. Mengacu pada Pasal 21.1, SeaBank tidak memberikan pertanggungjawaban secara jelas karena kejadian tersebut dianggap sebagai bagian dari risiko penggunaan layanan sebagaimana telah disepakati dalam perjanjian. Dengan demikian, posisi hukum nasabah dalam memperoleh perlindungan menjadi lemah apabila hanya bergantung pada klausul baku dalam perjanjian tersebut.

2. Risiko Kerugian Dalam Penggunaan Layanan QRIS

Risiko ini dapat timbul saat nasabah menggunakan layanan QRIS untuk pembayaran. Dalam salah satu kasus, nasabah melakukan pembayaran menggunakan saldo SeaBank, namun meskipun saldo telah terpotong, merchant tidak menerima dana tersebut. Setelah menghubungi layanan pelanggan, nasabah dijanjikan penyelesaian dalam dua hari kerja, tetapi setelah empat hari, diinformasikan bahwa investigasi dapat memakan waktu hingga 20 hari kerja.

Dalam kasus ini, nasabah mengalami kerugian materiil karena dana telah terpotong tetapi tidak diterima oleh *merchant*, sehingga transaksi gagal namun dana tidak kembali.

¹² Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, dan Rifana Zainudin, 'Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab

Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia', *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 2(1), 2022, hlm. 3

Selain itu, nasabah juga mengalami kerugian immateriil berupa waktu yang terbuang untuk mengurus pengaduan serta ketidaknyamanan akibat keterlambatan penyelesaian, yang menghambat penggunaan dana secara optimal.

Berdasarkan Pasal 7.4 Perjanjian SeaBank, bank tidak bertanggung jawab atas risiko yang timbul dari transaksi QRIS, terutama jika disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah. Selanjutnya, Pasal 12.2 menyatakan bahwa nasabah tidak dapat menuntut ganti rugi selama SeaBank telah menjalankan instruksi nasabah secara benar dan tepat. Namun, dalam kasus sebagaimana dijelaskan sebelumnya, terdapat indikasi kelalaian dari pihak bank, karena dana telah terpotong dari rekening nasabah tetapi tidak diteruskan ke *merchant*. Dalam hal ini, SeaBank tidak menjalankan instruksi nasabah secara sempurna, sehingga tanggung jawab tetap berada pada pihak bank. Oleh karena itu, nasabah berhak meminta ganti rugi atas kerugian yang dialaminya..

3. Risiko Kerugian Dalam Penggunaan layanan Top Up E-Wallet

Risiko ini terjadi saat nasabah SeaBank melakukan pengisian saldo ke dompet digital. Dalam satu kasus, di mana transaksi pertama berhasil, namun pada transaksi kedua, meskipun tercatat berhasil, saldo tidak masuk ke dompet digital tujuan. Ketika nasabah melapor ke layanan pelanggan dompet digital, transaksi tidak ditemukan. Pengaduan ke pihak SeaBank pun tidak menghasilkan solusi, dan kasus ditutup dengan alasan transaksi dianggap berhasil.

Dalam kasus ini, nasabah mengalami kerugian materiil karena saldo telah terpotong tetapi tidak diterima oleh dompet digital yang dituju. Selain itu, penutupan kasus tanpa penyelesaian yang jelas dari pihak bank menimbulkan kerugian immateriil berupa hilangnya kepercayaan nasabah terhadap layanan SeaBank, yang berpotensi menurunkan loyalitas dan penggunaan layanan perbankan secara berkelanjutan.

Berdasarkan Pasal 12.2 Perjanjian SeaBank, bank tidak bertanggung jawab atas kerugian sepanjang instruksi nasabah telah dijalankan dengan benar dan tepat. Namun, dalam kasus pengisian saldo dompet digital yang gagal, jika terbukti bahwa dana tidak diteruskan ke pihak yang dituju sesuai instruksi, maka hal ini menunjukkan adanya kelalaian dari pihak bank. Oleh karena itu, bank tetap memiliki tanggung jawab untuk memberikan solusi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah akibat transaksi yang tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Berdasarkan tiga kasus sebelumnya, kerugian yang dialami nasabah dalam penggunaan layanan SeaBank terbagi menjadi dua bentuk, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil berupa hilangnya saldo dari simpanan digital yang seharusnya digunakan untuk transaksi yang dikehendaki. Sementara itu, kerugian immateriil mencakup dampak non-finansial, seperti waktu yang terbuang selama proses

penyelesaian, ketidaknyamanan dalam pengaduan, serta ketidakpastian penyelesaian dari pihak penyedia layanan atas kerugian yang dialami nasabah.

Nasabah yang mengalami kerugian berhak mengajukan pengaduan kepada penyelenggara layanan yang dapat diakses kapan saja. Berdasarkan Pasal 23 Perjanjian SeaBank, pengaduan dapat disampaikan melalui media elektronik seperti email, pesan langsung, atau telepon. Jika terjadi sengketa, penyelesaian diutamakan melalui musyawarah antara nasabah dan SeaBank. Namun, apabila tidak tercapai kesepakatan, penyelesaian dilanjutkan melalui jalur litigasi.

Nasabah yang merasa dirugikan berhak menuntut haknya berdasarkan Pasal 1239 KUHPer, yang menyatakan bahwa pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dapat diminta mengganti biaya, rugi, dan bunga. Dalam kasus di atas, hal ini berlaku apabila terjadi kesalahan pencatatan saldo akibat kegagalan sistem atau kegagalan menyalurkan dana transaksi kepada pihak ketiga, padahal transaksi telah dilakukan dan dinyatakan berhasil. Selain itu, merujuk pada Pasal 12 ayat 2 Perjanjian SeaBank tentang Transaksi Melalui Akun, nasabah juga memiliki hak untuk menuntut ganti rugi, pelaksanaan kewajiban, klaim, dan biaya jika SeaBank gagal menjalankan instruksi nasabah dengan tepat.

Dengan demikian, baik berdasarkan KUH Perdata maupun klausul dalam perjanjian, nasabah memiliki dasar hukum yang kuat

untuk menuntut tanggung jawab dari SeaBank atas kerugian yang ditimbulkan.

Meskipun secara kontraktual SeaBank mengatur batasan tanggung jawab, tetapi secara normatif dan berdasarkan teori perlindungan konsumen yang menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, nasabah tetap berhak memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat kesalahan atau kelalaian pihak bank terutama akibat sistem yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Kehilangan Saldo Dalam Penggunaan Aplikasi Layanan Bank Digital

Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kehilangan saldo dalam layanan bank digital terbagi menjadi dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan melindungi nasabah dengan mencegah terjadinya suatu keadaan atau kerugian yang tidak diharapkan melalui peraturan perundang-undangan, seperti UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum, dan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Sementara itu, perlindungan represif bertujuan menangani suatu keadaan yang sudah terjadi dan menimbulkan kerugian bagi nasabah melalui mekanisme penyelesaian sengketa

untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi dalam layanan perbankan digital.¹³

a. Perlindungan Hukum Preventif Bagi Nasabah

Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa, yang diwujudkan melalui pembentukan peraturan. Namun dalam perikatan, perlindungan ini tidak hanya bersumber dari peraturan perundang-undangan, tetapi juga dari perjanjian antara para pihak. Dalam konteks layanan SeaBank, hubungan hukum dimulai saat calon nasabah menyetujui Syarat dan Ketentuan Layanan Aplikasi Perbankan Digital SeaBank (“Perjanjian SeaBank”). Perjanjian ini berfungsi sebagai pedoman penggunaan layanan serta menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak untuk mencegah pelanggaran dan memperjelas batasan dalam menjalankan hubungan hukum.

Perlindungan hukum preventif dalam penggunaan layanan bank digital SeaBank diwujudkan melalui dua instrumen utama, yaitu Perjanjian SeaBank dan peraturan perundang-undangan. Perjanjian SeaBank berfungsi menetapkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab kedua belah pihak, sehingga dapat mencegah potensi sengketa. Bagi SeaBank, perjanjian ini melindungi kepentingan hukum dan membatasi risiko kerugian. Bagi nasabah, perjanjian

memberikan edukasi, kepastian hukum, serta pedoman dalam menggunakan layanan. Perjanjian ini juga berfungsi untuk menentukan tanggung jawab jika terjadi risiko atau kerugian, dan memiliki kekuatan hukum yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 27.11 Perjanjian SeaBank.

Di sisi lain, perlindungan preventif juga dijamin oleh ketentuan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 9 ayat (1) dan (2) menegaskan kewajiban bank dalam menyimpan, mencatat, dan membukukan dana nasabah secara terpisah dari kekayaan bank. Hal ini bertujuan mencegah penyalahgunaan dana dan mencegah timbulnya risiko kerugian lain yang mungkin timbul. Selain itu, Pasal 29 ayat (2) dan (4) mengatur bahwa bank wajib menjalankan prinsip kehati-hatian dan memberikan informasi transparan kepada nasabah mengenai risiko kerugian yang dapat terjadi akibat transaksi perbankan. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan layanan digital yang aman, adil, dan menjamin perlindungan hukum, khususnya bagi nasabah, sehingga meminimalkan risiko kerugian dalam simpanan digital nasabah. Dengan tersedianya informasi yang jelas dan akurat, nasabah dapat mengakses informasi kegiatan usaha bank dan dengan mudah memahami risiko yang mungkin terjadi dalam menggunakan layanan.

¹³ Melia Prabangasta Yustisia, ‘Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia’, “Dharmasisya” *Jurnal*

Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2(2), 2022, hlm. 806-807.

Selanjutnya POJK No. 21 Tahun 2023 menetapkan sejumlah kewajiban bagi bank dalam menyelenggarakan layanan digital. Pasal 3 mewajibkan bank memiliki infrastruktur teknologi informasi yang andal serta sistem pengelolaan yang memadai guna menunjang layanan digital secara optimal dan mencegah gangguan sistem maupun kesalahan teknis yang dapat menyebabkan kerugian, termasuk kehilangan saldo nasabah. Pasal 9 Pasal 9 mengatur bahwa setiap transaksi keuangan harus dilengkapi dengan minimal dua faktor autentikasi, seperti PIN dan kata sandi, untuk menjamin keamanan dan keabsahan transaksi. Dalam praktiknya, SeaBank mengimplementasikan autentikasi ini guna memastikan bahwa seluruh instruksi transaksi benar dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan nasabah memahami potensi risiko yang mungkin timbul dari setiap transaksi. Selain itu, Pasal 25 menegaskan bahwa bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023, untuk menjamin hak-hak nasabah atas layanan yang aman, transparan, dan bertanggung jawab. Regulasi ini memperkuat perlindungan hukum preventif dalam penyelenggaraan layanan bank digital serta menekankan pentingnya mencegah risiko sejak awal.

Dalam Pasal 3 ayat (1) dan (2) POJK No. 22 Tahun 2023, bank wajib menerapkan

prinsip perlindungan konsumen dalam seluruh kegiatan usahanya. Prinsip ini meliputi edukasi yang memadai, transparansi informasi, perlakuan yang adil, perlindungan aset dan data nasabah, penanganan pengaduan yang efektif, penegakan kepatuhan, serta persaingan yang sehat. Dalam konteks layanan digital SeaBank, prinsip edukasi nasabah diterapkan melalui edukasi mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data seperti PIN dan kata sandi untuk melindungi akun dan transaksi nasabah. Hal ini sejalan dengan Pasal 29 ayat (1), yang mengharuskan bank menyampaikan informasi produk dan layanan secara jelas, akurat, dan mudah diakses, agar nasabah memahami risiko yang mungkin timbul. Selanjutnya, Pasal 4 ayat (1) mengatur bahwa penyelenggara jasa keuangan wajib bertindak dengan itikad baik, yakni dengan menjalankan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan serta kemampuan nasabah.¹⁴

Dalam kasus kehilangan saldo pada layanan bank digital SeaBank, mekanisme pengaduan juga merupakan bagian dari perlindungan hukum preventif yang bertujuan mencegah kerugian lebih lanjut bagi nasabah. Ketika saldo simpanan nasabah hilang, maka pada saat itu juga nasabah dapat segera menghubungi layanan pengaduan yang telah disediakan SeaBank. Nasabah berhak memperoleh penjelasan yang diperlukan untuk meredakan kekhawatiran sekaligus

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*,

POJK Nomor 22 Tahun 2023, Penjelasan Pasal 4 ayat (1).

memastikan dana simpanannya tetap aman dan terlindungi. Pada umumnya, pengaduan yang diajukan akan ditindaklanjuti oleh pihak bank melalui proses investigasi untuk mengidentifikasi penyebab hilangnya saldo.¹⁵ Mekanisme ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan bank digital.

b. Perlindungan Hukum Represif Bagi Nasabah

Perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum yang ditempuh sebagai langkah akhir untuk menyelesaikan sengketa akibat terjadinya pelanggaran. Perlindungan ini diwujudkan melalui pengenaan sanksi terhadap pihak yang menimbulkan kerugian, dengan tujuan mengembalikan keadaan seperti semula sesuai dengan hukum yang berlaku.¹⁶ Sanksi tersebut dapat berupa denda atau ganti kerugian yang diberikan kepada pihak yang mengalami kerugian.¹⁷ Nasabah yang mengalami kerugian akibat penggunaan layanan perbankan digital SeaBank berhak menuntut pertanggungjawaban dari pihak bank melalui mekanisme penyelesaian sengketa untuk memperoleh ganti rugi atau solusi atas permasalahan yang telah terjadi.

Hal itu sejalan dengan ketentuan POJK No.

22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, khususnya Pasal 69, yang mewajibkan bank menyediakan sistem pengaduan mencakup penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan nasabah. Ketentuan ini menjamin bahwa nasabah yang merasa dirugikan berhak memperoleh penyelesaian yang adil atas kerugian yang dialaminya.

Apabila nasabah tidak menyetujui solusi penyelesaian yang ditawarkan oleh SeaBank, nasabah berhak menempuh upaya lain sebagaimana diatur dalam Pasal 82 ayat (1) POJK No. 22 Tahun 2023. Proses penyelesaian permasalahan nasabah dapat dilakukan melalui berbagai tahapan, mulai dari pengajuan pengaduan dan keluhan melalui layanan pelanggan SeaBank hingga pengajuan penyelesaian sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atas persetujuan OJK atau melalui jalur litigasi di Pengadilan. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK melalui sistem layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.¹⁸ Untuk mendukung mekanisme ini, OJK menyediakan Aplikasi Portal Perlindungan

¹⁵ Kadek Adi Putre dan Putri Triari Dwijayanthi, *Op.Cit.*, hlm. 940

¹⁶ Alfian Rifqi Aziz, 'Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah (Studi pada: PT Bank Mandiri Tbk, Cabang Ciceri)', *Skripsi, Universitas Islam Indonesia*, hlm. 8.

¹⁷ Kevin Rayindra Arnanto dan Hervina Puspitosari, 'Perlindungan Hukum atas Inkonsistensi

Penerapan Unsur "Persamaan pada Pokoknya" dalam Penegakan Hukum Sengketa Merek', *UNES Law Review*, 6(4), 2024, hlm. 11864.

¹⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*, POJK Nomor 22 Tahun 2023, Pasal 96 ayat (1) dan (2).

Konsumen (APPK), sebuah platform berbasis daring yang mempermudah penyampaian pengaduan dan pemantauan penyelesaiannya oleh masyarakat sebagai konsumen jasa keuangan.¹⁹

Upaya represif ditempuh ketika nasabah SeaBank telah mengalami kerugian, dengan tujuan untuk memulihkan keadaan melalui mekanisme penyelesaian sengketa. Terdapat dua tahapan penyelesaian pengaduan dalam sektor jasa keuangan, yaitu:²⁰

- (1) *Internal Dispute Resolution* (IDR), yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh PUJK. Dalam hal ini, nasabah dan SeaBank harus terlebih dahulu berusaha menyelesaikan permasalahannya melalui negosiasi; dan
- (2) *External Dispute Resolution* (EDR), yaitu penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan, ketika kedua belah pihak tidak mencapai kesepakatan dalam mekanisme IDR. Dalam hal ini, penyelesaian antara nasabah dengan SeaBank dapat dilakukan melalui jalur non litigasi ke LAPS atau melalui jalur litigasi ke pengadilan. Merujuk pada Pasal 26 Perjanjian SeaBank, apabila penyelesaian musyawarah gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Namun, POJK No. 22 Tahun 2023

memberikan alternatif bagi nasabah untuk mengajukan sengketa melalui LAPS, yang dinilai lebih cepat, sederhana, dan efisien dibandingkan proses litigasi di pengadilan.

Perlindungan hukum represif tidak hanya mencakup mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga pengenaan sanksi terhadap bank apabila layanan yang diselenggarakan terbukti merugikan nasabah. Dalam perspektif hukum perdata, sanksi ini dapat berupa: (1) kewajiban membayar ganti rugi sebagai bentuk pemulihan kerugian materiil yang diderita nasabah akibat kehilangan harta kekayaan; serta (2) pihak yang melanggar dapat dihadapkan di depan pengadilan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas perbuatannya.²¹ Sanksi terhadap SeaBank dapat dikenakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai otoritas pengawas dan regulator sektor jasa keuangan. Ketentuan mengenai sanksi tersebut telah diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan serta POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum.

Berdasarkan POJK No. 22 Tahun 2021 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, apabila SeaBank melanggar ketentuan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan ini, maka SeaBank dapat

¹⁹ Alfian Rifqi Aziz, *Op.Cit.*, hlm. 75-76.

²⁰ J. Widijantoro, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2019, hlm. 149.

²¹ Subrata dan Kubung, *Kamus Hukum Internasional & Indonesia*, Permata Press, 2015, hlm. 379.

dikenakan berbagai sanksi administratif, mulai dari peringatan tertulis, pembatasan maupun pembekuan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian maupun seluruhnya, pemberhentian pengurus, denda administratif maksimal Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah), pencabutan izin produk maupun layanan, hingga pencabutan izin usaha. Sanksi terhadap penyelenggara layanan yang menyebabkan hilangnya saldo nasabah juga terdapat dalam POJK No. 21 Tahun 2023, yang mana apabila SeaBank sebagai penyelenggara layanan melanggar ketentuan yang menyebabkan kerugian, maka SeaBank dapat dikenai sanksi administratif yang berupa teguran tertulis. Namun, apabila setelah menerima teguran tertulis itu SeaBank tetap melakukan pelanggaran, maka sanksi administratif yang lebih berat dapat dikenakan, yang dapat berupa pembekuan layanan digital tertentu, larangan penyelenggaraan layanan digital baru; dan/atau penurunan tingkat kesehatan bank.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan bank digital menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi potensi risiko kehilangan saldo menjadi persoalan krusial. Ini mencerminkan belum optimalnya implementasi manajemen risiko oleh pihak bank sebagaimana diatur dalam POJK No. 38/POJK.03/2016. Kerugian yang dialami nasabah mencakup kerugian materiil berupa hilangnya saldo dalam rekening digital

nasabah dan kerugian immateriil berupa dampak non finansial, seperti waktu yang terbuang akibat investigasi yang lama hingga ketidakpastian penyelesaian masalah oleh pihak SeaBank. Namun, Pasal 22.4 Perjanjian SeaBank membatasi pemberian ganti rugi yang akan diberikan setelah adanya putusan pengadilan dan ganti rugi hanya terbatas pada kerugian materiil. Batasan ini menciptakan asimetri prinsip perlindungan konsumen, karena mengabaikan bentuk kerugian immateriil yang juga berdampak terhadap nasabah. Ketentuan ini menunjukkan perlunya peninjauan kembali terhadap klausul baku dalam perjanjian, agar tidak bertentangan dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap nasabah SeaBank terbagi dalam bentuk preventif dan represif. Perlindungan preventif diatur melalui regulasi pemerintah, yakni UU No. 10 Tahun 1998, POJK No. 21 Tahun 2023, dan POJK No. 22 Tahun 2023 serta melalui Perjanjian SeaBank. Ketentuan regulasi mewajibkan bank untuk menyediakan informasi risiko transaksi dan layanan serta memastikan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Sementara itu, Perjanjian SeaBank sebagai pedoman penggunaan layanan bagi nasabah guna meminimalkan risiko dalam bertransaksi. Kemudian, perlindungan represif diberikan melalui prosedur penyelesaian permasalahan dan pengenaan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam POJK No. 21 Tahun 2023 dan POJK No. 22 Tahun 2023. Dengan

demikian, meskipun SeaBank menawarkan kemudahan, tidak menutup kemungkinan nasabah akan menghadapi risiko kehilangan saldo. Hal ini tidak hanya menyebabkan kerugian bagi nasabah, melainkan juga berdampak pada reputasi bank yang memengaruhi kepercayaan masyarakat, sehingga bank harus menyelenggarakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku. Bank perlu meningkatkan keandalan sistem, memperbaiki respons layanan pengaduan, dan memastikan mekanisme pengembalian dana yang cepat dan jelas. Kemudian, nasabah wajib menjaga keamanan akun dan memahami isi perjanjian layanan untuk menghindari risiko kerugian. Lalu, OJK sebagai pengawas dan regulator perlu memperketat pengawasan terhadap kepatuhan dalam implementasi prinsip perlindungan konsumen serta keamanan sistem teknologi yang digunakan oleh bank.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.
- Bayu Prawira, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*, Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- Hermansyah, S. H., *Hukum Perbankan Nasional* Indonesia, Jakarta: Ed. 2 Kencana, 2005.
- J. Widijantoro & dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2019.
- Nahdhah, *Buku Ajar Hukum Perbankan*, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 2022.

- Philipus, M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Subrata & Kubung, *Kamus Hukum Internasional & Indonesia*, Jakarta: Permata Press, 2015.
- Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, Banten: CV. AA Rizky, 2023.
- Andika Persada P., *Hukum Perbankan*, Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2019.

2. Peraturan Perundangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Tahun 2021 tentang Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

3. Jurnal

- Arnanto, K. R. & Puspitosari, H. *Perlindungan Hukum atas Inkonsistensi Penerapan Unsur "Persamaan pada Pokoknya" dalam Penegakan Hukum Sengketa Merek*. UNES Law Review, 6(4) 2021, 11857-11868. DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4.2153>.

- Candrawati, N. N. A. *Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu e-money sebagai alat pembayaran dalam*

- transaksi komersial.* Jurnal Magister Hukum Udayana, 3(1) 2014, 1-16.
- Djatmiko, A. A., Setyaningrum, F., & Zainudin, R. *Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia.* Jurnal Penelitian Ilmu Hukum, 2(1) 2022, 1-10. DOI: <https://doi.org/10.56393/nomos.v1i7.350>.
- Firmando, M. Esza Maulana, dkk. *Analisis Kebijakan Perlindungan Nasabah Pada Bank Digital Syariah di Indonesia.* Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 2(4) 2024, 1-7. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13998659>.
- Hamamah, F. & Abdullah, A. *Pertanggungjawaban Korporasi Bank Dan Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap Nasabah Penyimpanan Dana Yang Dirugikan.* Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(5) 2020, 84-97. doi: 10.36418/syntax-literate.v5i5.1138.
- Lombogia, R. *Analisis Komparasi Kinerja Keuangan Berdasarkan Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, dan Liquidity Coverage Ratio (Studi Kasus Pada Bank BUMN Go Public Sebelum dan Sesudah Pemberlakuan OJK).* Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 3(3) 2015, 744-877. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.3.3.2015.9612>.
- Yustisia, Melia Prabangasta. *Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia.* “Dharmasiswa” Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2(2) 2022, 795-812.
- Mokoagow, M. I. *Penerapan Asas Kehati-hatian Bank Untuk Perlindungan Hukum*
- Bagi Nasabah Penyimpan Dana (Studi Kasus Transaksi Elektronik Bank).* Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum, 3(1) 2024.
- Putre, Kadek Adi & Dwijayanthi, Putri Triari. *Perlindungan Hukum Dana Nasabah yang Hilang Pada Bank Digital.* Jurnal Kertha Desa, 10(9) 2022, 934-942.
- Sukarini, E. E., & Juliastuti, S. *Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Bank Dalam Pencairan Dana Nasabah Dihubungkan Dengan Undang-Undang Tentang Perbankan.* Jurnal Yustitia, 7(1) 2021, 98-120. DOI: <https://doi.org/10.31943/yustitia.v7i1.136>.
- Tarigan, H.A.A.B. & Paulus, D.H. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.* Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 1(3) 2019, 294-307. DOI: <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>.
- Tasman & Ulfanora. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital.* UNES Law Review, 6(1) 2023, 1624-1635. DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.962>.

4. Website

- <https://www.seabank.co.id/pusat-bantuan/artikel/10068-apa-itu-aplikasi-seabank> accessed on September 2024.
- <https://www.seabank.co.id> accessed on Desember 2024.
- <https://www.seabank.co.id/perusahaan/info/seabank> accessed on Desember 2024.
- <https://www.seabank.co.id/info/syarat-layanan-perbankan> accessed on Januari 2025.