

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN
SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL**

SEABANK



SKRIPSI

**Skrripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan Oleh:

RICA ALIVIAN TI RAHAYU

NPM. 21071010088

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN
SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL
SEABANK**

Usulan untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,
pada hari Kamis, tanggal 6 Maret 2025

Penyusun,

Rica Alivianti Rahayu
NPM. 21071010088

Menyetujui

Dosen Pembimbing,

Wiwih Yulianingsih, S.H., M.Kn.
NIP. 19750708 202121 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,

Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN
SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL
SEABANK**

Penyusun,
Rica Alivianti Rahayu
NPM. 21071010088

Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Selasa, tanggal 3 Juni 2025

PEMBIMBING

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Wiwini Yulianingsih, S.H., M.Kn.
NIP. 19750708 202121 2 001

1. **Yana Indawati, S.H., M.Kn.**
NIP. 19790126 202121 2 004
Anggota I,

2. **Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.**
NIP. 19740803 200212 2 001
Anggota II,

3. **Wiwini Yulianingsih, S.H., M.Kn.**
NIP. 19750708 202121 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Ertien R. Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN
SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL
SEABANK

Penyusun,
Rica Alivianti Rahayu
NPM. 21071010088

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Rabu, tanggal 4 Juni 2025

PEMBIMBING

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Wiwin Yulianingsih, S.H., M.Kn.
NIP. 19750708 202121 2 001

1. Yana Indawati, S.H., M.Kn.
NIP. 19790126 202121 2 004
Anggota I,

2. Sri Maharani M.T. V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001
Anggota II,

3. Wiwin Yulianingsih, S.H., M.Kn.
NIP. 19750708 202121 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Ertien R. Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rica Alivianti Rahayu
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 01 September 2003
NPM : 21071010088
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Pondok Jati Blok N-19, RT. 19, RW. 05, Sidoarjo

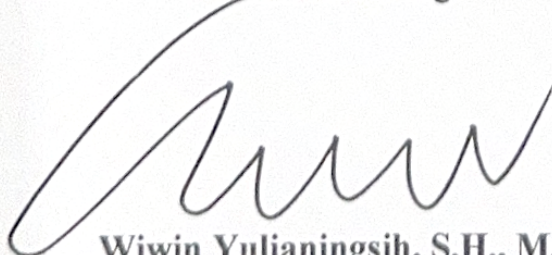
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 24 Mei 2025

Mengetahui,

Pembimbing



Wiwin Yulianingsih, S.H., M.Kn.
NIP. 19750708 202121 2 001

Penyusun,



Rica Alivianti Rahayu
NPM. 21071010088

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rica Alivianti Rahayu
NPM : 21071010088
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Rica Alivianti Rahayu
NPM. 21071010088

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanallah wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK”**.

Penelitian skripsi ini disusun sebagai langkah awal dalam pemenuhan tugas akhir karya ilmiah skripsi untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Aldira Mara Ditta C.P. S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;

5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
6. Ibu Wiwin Yulianingsih, S.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan banyak membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai;
7. Ibu Yana Indawati, S.H., M.Kn. dan Ibu Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H. selaku Dosen Penguji penulis sejak ujian proposal hingga ujian hasil penelitian skripsi yang telah mengarahkan dan memberikan masukan sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan penelitian pada skripsi ini;
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik dan mengajar selama penulis belajar di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
9. Orang tua, kakak-kakak penulis, dan Akbar Hamdani yang telah memberikan doa, kasih sayang, bantuan, dan dukungan selama penulis mengerjakan penelitian skripsi ini;
10. Lantera Adeel Oase, Clara Sophia Naomi, anggota group Jokes Bapack Bapack, serta seluruh rekan penulis selama masa perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis; dan
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan dan kesabaran yang tidak luntur selama proses pengerjaan skripsi ini, telah berusaha tetap berpikir positif meskipun menghadapi berbagai tantangan yang tidak terduga dan ketika keadaan sempat tidak berpihak, serta telah

percaya pada kemampuan diri sendiri hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan arahan dan masukan untuk menyempurnakan penelitian ini. Besar harapan penulis agar penelitian skripsi ini selesai tepat waktu. Akhir kata, semoga amal kebaikan para pihak yang telah membantu penyusunan penelitian skripsi ini mendapatkan imbalan yang setimpal.

Surabaya, 24 Mei 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Rica Alivianti Rahayu
NPM : 21071010088
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 01 September 2003
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum
Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG KEHILANGAN SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK

ABSTRAK

Perkembangan teknologi membawa perubahan dalam layanan perbankan, termasuk munculnya bank digital seperti SeaBank yang memberikan kemudahan bagi nasabah. Namun di balik kemudahan yang ditawarkan, penggunaan layanan SeaBank juga menghadirkan risiko bagi nasabah, salah satunya adalah kehilangan saldo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kerugian yang dialami nasabah serta perlindungan hukum bagi nasabah yang kehilangan saldo dalam penggunaan layanan bank digital SeaBank. Metode penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif melalui pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Pengumpulan data melalui studi pustaka yang disusun menggunakan analisa 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 SeaBank. Disisi lain, perlindungan represif diberikan melalui pengenaan sanksi guna mengembalikan keadaan, seperti pemberian ganti kerugian hingga sanksi administratif bagi penyelenggara layanan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Layanan Bank Digital

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Keaslian Penelitian	9
1.6 Tinjauan Pustaka	12
1.6.1 Teori Perlindungan Hukum	12
1.6.2 Perbankan	20
1.6.3 Konsep Dasar Bank Digital	37

1.7 Metode Penelitian.....	46
1.7.1 Jenis Dan Sifat Penelitian.....	46
1.7.2 Pendekatan.....	50
1.7.3 Bahan Hukum.....	52
1.7.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	54
1.7.5 Analisis Bahan Hukum.....	55
1.7.6 Sistematika Penulisan.....	56

BAB II BENTUK KERUGIAN NASABAH PADA PENGGUNAAN

APLIKASI LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK.....	59
---	-----------

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG

KEHILANGAN SALDO DALAM PENGGUNAAN APLIKASI

LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK	99
---	-----------

3.1 Perlindungan Hukum Preventif Bagi Nasabah Pengguna Layanan

Bank Digital SeaBank	102
----------------------------	-----

1. Perlindungan Preventif Bagi Nasabah Pengguna Layanan Bank

Digital SeaBank Berdasarkan Undang-Undang Perbankan	108
---	-----

2. Perlindungan Preventif Bagi Nasabah Pengguna Layanan Bank

Digital SeaBank Berdasarkan POJK Layanan Digital Oleh Bank

Umum.....	110
-----------	-----

3. Perlindungan Preventif Bagi Nasabah Pengguna Layanan Bank

Digital SeaBank Berdasarkan POJK Perlindungan Konsumen dan

Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.....	114
---	-----

3.2 Perlindungan Represif Bagi Nasabah Pengguna Layanan Bank Digital

SeaBank..... 121

BAB IV PENUTUP 132

4.1 Kesimpulan..... 132

4.2 Saran..... 134

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Langkah-Langkah Pembuatan Akun atau Rekening SeaBank	68
Bagan 2. Alur Penyelesaian Pengaduan Kerugian Nasabah	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Keaslian Penelitian.....	9
----------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT)	142
Lampiran 2. Transkrip Nilai.....	143
Lampiran 3. Persetujuan Ujian Skripsi Oleh Dosen Pembimbing.....	144
Lampiran 4. Surat Penugasan Dosen Pembimbing.....	145
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	146
Lampiran 6. Formulir Persetujuan Ajuan Judul.....	148
Lampiran 7. Bukti Pembayaran UKT	149
Lampiran 8. Kartu Rencana Studi (KRS)	150
Lampiran 9. Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM/PKL-P	151
Lampiran 10. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	152
Lampiran 11. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) Artikel Jurnal Luaran Skripsi	153
Lampiran 12. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin dan Hasil Turnitin pada Skripsi	154
Lampiran 13. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin dan Hasil Turnitin pada Artikel Jurnal Luaran Skripsi.....	156
Lampiran 14. Sertifikat <i>Library Class</i>	157
Lampiran 15. Lembar Revisi Dosen Penguji 1	158
Lampiran 16. Lembar Revisi Dosen Penguji 2	159
Lampiran 17. Lembar Revisi Dosen Penguji 3	160