

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi dan komunikasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi, terutama di sektor keuangan. Transformasi teknologi informasi dan komunikasi melahirkan era digitalisasi, yang menghasilkan berbagai inovasi baru dalam sektor keuangan. Salah satu wujud konkret dalam kemajuan ini adalah munculnya *Financial Technology* atau yang lebih dikenal sebagai *fintech*, yang kehadirannya berperan penting dalam mendukung transaksi keuangan di era digital.¹

Bentuk nyata dari hadirnya *fintech* adalah munculnya bank digital atau yang biasa disebut sebagai *digital bank*, yang kini menjadi metode populer 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. Hal tersebut juga didukung oleh generasi Z dan milenial yang umumnya terbuka terhadap perkembangan teknologi.²

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

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 *Ibid.*, hlm. 3.

nasabah untuk mengakses layanan kapan saja selama terhubung dengan internet. Bank digital dapat memberikan layanan tanpa perlu bentuk fisik bahkan kantor bank dapat dibentuk *branchless* atau *officeless*, dengan kata lain kantor dipusatkan di suatu lokasi tertentu.³ 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.

Bank digital memiliki peran penting dalam kehidupan harian masyarakat. 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 *online* ataupun *offline*, pembayaran tagihan, dan sebagainya.⁴ Ciri khas dari bank digital adalah bank tidak mempunyai kantor cabang fisik, sehingga seluruh layanan perbankan bergerak melalui platform digital, mulai dari proses pembukaan rekening hingga pengaduan layanan melalui aplikasi bank digital terkait, sehingga kebutuhan nasabah sepenuhnya dilayani melalui sarana elektronik berbasis aplikasi. Nasabah juga dapat menikmati layanan perbankan tanpa batasan waktu dan tempat selama terhubung dengan internet, sehingga nasabah memperoleh kemudahan dan fleksibilitas waktu dan lokasi penggunaan layanan.

³ Krisna Wijaya, "Digital Banking VS Digital Bank". Serial Berbagai, 2021, hlm. 3.

⁴ Suyanto, *Mengenal Dompot Digital di Indonesia*, CV. AA Rizky, Banten, 2023, hlm. 1.

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.⁵ Pengaturan ini tercantum dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. Pasal 1 angka 22 peraturan tersebut mendefinisikan bank digital sebagai bank berbadan hukum Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan perbankan melalui sarana elektronik tanpa kantor fisik, kecuali kantor pusat atau dengan menggunakan kantor fisik terbatas.⁶

Penggunaan bank digital di Indonesia memiliki tingkat popularitas dan peminatan yang tinggi, salah satunya adalah SeaBank. SeaBank beroperasi sebagai bank digital berbasis aplikasi, yang menawarkan kemudahan dalam menabung dan bertransaksi secara *online* melalui *smartphone*.⁷ Sebelumnya, bank ini bernama PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi (Bank BKE) dan telah beroperasi sejak tahun 1991. Pada tahun 2021, Bank BKE resmi diakuisisi oleh Sea Group.⁸ Setelah proses akuisisi tersebut, nama Bank BKE secara resmi diubah menjadi SeaBank berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan

⁵ Cimb Niaga, “Apa itu Bank Digital? Berikut Info Keunggulannya”, *cimbniaga.co.id* (online), dalam <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/memahami-bank-digital-serta-keunggulannya>, diakses pada tanggal 7 September 2024, pukul 00.15.

⁶ *Ibid.*

⁷ SeaBank, “Apa itu aplikasi SeaBank?”, *seabank.co.id* (online), dalam <https://www.seabank.co.id/pusat-bantuan/artikel/10068-apa-itu-aplikasi-seabank>, diakses pada tanggal 7 September 2024, pukul 14.30.

⁸ Rini Isparwati, “SeaBank Termasuk Bank Apa Sih, Ini Nama Lainnya”, *riniisparwati.com* (online), 5 Maret 2023, dalam <https://riniisparwati.com/seabank-termasuk-bank-apa/>, diakses pada tanggal 7 September 2024, pukul 14.09.

Nomor KEP-12/PB.1/2021 tentang Keputusan Penggunaan Izin Usaha dan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-32/PB.33/2021 tentang Logo Bank.

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 (*customer service*), tetapi mereka justru mendapatkan tanggapan yang kurang memuaskan karena tanggapan yang lambat.

Kasus kehilangan uang yang terjadi pada nasabah bank digital SeaBank melibatkan seorang perempuan dengan nama pengguna Tiktok @yunialbar30. 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 pada tanggal 26 Agustus 2024, di mana 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. Kemudian pada hari itu juga, nasabah menghubungi pihak SeaBank melalui *customer service* dalam aplikasi SeaBank untuk melakukan pengaduan atas hilangnya saldo simpanan digital tersebut, kemudian *customer service* menyatakan bahwa laporan nasabah akan ditindaklanjuti dan dikonfirmasi kepada nasabah selama 2 (dua) hari kerja. Namun, ketika nasabah mengonfirmasi kembali pada tanggal 30 Agustus 2024 yang mana sudah jalan 4 (empat) hari kerja sejak aduan pertama, nasabah harus menunggu 20 (dua puluh) hari kerja untuk dilakukan investigasi dan akan dikonfirmasi kembali oleh pihak SeaBank.

Kasus kehilangan uang yang terjadi pada nasabah bank digital SeaBank melibatkan seorang perempuan dengan nama pengguna Tiktok @yunialbar30. 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 pada tanggal 26 Agustus 2024, di mana nasabah telah menyelesaikan pembayaran senilai Rp 679.000,00 (enam ratus tujuh puluh sembilan ribu rupiah) melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Namun, saldo simpanan nasabah telah terpotong sebanyak jumlah transaksi tersebut, tetapi pembayaran tidak diterima oleh merchant yang dituju. Kemudian pada hari itu juga, nasabah menghubungi pihak SeaBank melalui customer service dalam aplikasi SeaBank untuk melakukan pengaduan atas hilangnya saldo simpanan digital tersebut, kemudian customer service menyatakan bahwa laporan nasabah akan ditindaklanjuti dan dikonfirmasi kepada nasabah selama 2 (dua) hari kerja. Namun, ketika nasabah

mengonfirmasi kembali pada tanggal 30 Agustus 2024 yang mana sudah jalan 4 (empat) hari kerja sejak aduan pertama, nasabah harus menunggu 20 (dua puluh) hari kerja untuk dilakukan investigasi dan akan dikonfirmasi kembali oleh pihak SeaBank.

Hal serupa juga dialami oleh nasabah SeaBank lainnya, seperti yang diceritakan oleh pemilik akun @wafaabdulmunib dalam komentar video Tiktok milik @stivenfs18. 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 customer service dompet digital tersebut, tetapi tidak ditemukan adanya transaksi yang masuk ke dompet digital miliknya tersebut. Setelah itu, ia sebagai nasabah SeaBank menghubungi customer service SeaBank, tetapi tidak ada tindakan lebih lanjut atau jalan keluar yang diberikan oleh SeaBank. Kasus tersebut kemudian ditutup dengan alasan transaksi yang dilakukannya telah berhasil.

Pemilik akun Tiktok lainnya juga kehilangan saldo pada simpanan digital pada bank digital SeaBank. Melalui komentarnya, dia merasa kehilangan 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). Kemudian, ia menyampaikan aduan melalui *customer service*, tetapi ketika dilakukan pengecekan oleh *customer service*, data saldo yang tertera dalam simpanannya tidak sebesar itu, sehingga pihak SeaBank memberikan status khusus pada rekeningnya.

Berdasarkan kasus-kasus kehilangan saldo digital yang terjadi pada bank digital SeaBank, penulis terdorong untuk menganalisis lebih mendalam terkait penyelenggaraan bank digital di Indonesia, khususnya terkait dengan risiko dan bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah serta perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah atas hilangnya saldo digitalnya pada layanan bank digital SeaBank.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan menjadi fokus kajian penulis, yaitu:

1. Bagaimana bentuk kerugian nasabah pada penggunaan aplikasi layanan bank digital SeaBank?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah terhadap hilangnya saldo pada layanan bank digital SeaBank?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk kerugian nasabah pada penggunaan aplikasi layanan bank digital SeaBank.
2. Untuk mengkaji dan memahami perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang kehilangan saldo pada simpanan digital SeaBank.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menerapkan dan memahami teori yang telah diperoleh selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi pemikiran dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum perdata, sehingga dapat menjadi referensi dan masukan dalam penelitian selanjutnya mengenai bentuk kerugian nasabah dan perlindungan hukum bagi nasabah bank digital di Indonesia.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memperoleh pengetahuan, membangun kerangka berpikir kritis, serta untuk memahami pengetahuan penulis dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.
 - b. Memeriksa kesesuaian antara teori yang telah diperoleh penulis selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi masyarakat luas pada umumnya dan mahasiswa

hukum pada khususnya mengenai bentuk kerugian nasabah dan perlindungan hukum bagi nasabah bank digital di Indonesia.

1.5 KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian yang hendak dikaji oleh penulis ini berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Kehilangan Saldo Dalam Aplikasi Layanan Bank Digital Seabank”, yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis aspek yuridis terkait bentuk risiko kerugian nasabah serta perlindungan hukum bagi nasabah bank digital, khususnya SeaBank, dalam menangani kasus hilangnya saldo nasabah yang berada dalam layanan bank digital tersebut. Penelitian ini dilaksanakan dengan kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia terkait perbankan digital, serta analisis terhadap kasus-kasus hilangnya saldo nasabah di bank digital. Penulisan skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan tindakan plagiarisme. Meskipun demikian, terdapat beberapa penelitian lain yang juga menjadikan hilangnya saldo nasabah sebagai objek kajian, antara lain:

Tabel 1.Keaslian Penelitian

No.	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas	Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna layanan	Memiliki fokus penelitian yang sama, yaitu perlindungan hukum bagi	Memiliki objek penelitian yang berbeda, di mana penelitian terdahulu

No.	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
	Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online (Siti Halima Nirnawati Ibrahim, Skripsi Universitas Brawijaya, 2018).	<i>e-money</i> atas hilangnya saldo dalam transaksi transportasi online?	konsumen atas kehilangan saldo nasabah.	berfokus pada uang elektronik (<i>e-money</i>), sedangkan peneliti akan berfokus pada bank digital.
2.	Praktik Perlindungan Konsumen Layanan Dompet Digital Aplikasi Dana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu) (Titania Putri Sekar Ayu, Skripsi	1. Bagaimana praktik layanan dompet digital aplikasi Dana terhadap kerugian konsumen di kalangan mahasiswa Fakultas Syariah Islam Negeri Fatmawati	Memiliki persamaan fokus penelitian pada perlindungan hukum bagi konsumen di sektor keuangan digital yang mengalami kerugian ketika transaksi tercatat berhasil, saldo rekening konsumen telah terpotong, tetapi dana belum diterima oleh layanan penerima.	Penelitian ini memiliki objek berbeda dari sebelumnya, di mana penelitian terdahulu berfokus pada dompet digital Dana dengan perspektif hukum Syariah, sementara penelitian ini berfokus pada bank digital dengan perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia.

No.	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
	Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023).	Sukarno Bengkulu? 2. Bagaimana upaya perlindungan konsumen layanan transaksi dompet digital aplikasi Dana menurut Hukum Ekonomi Syariah?		
3.	Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah (Studi pada: PT Bank	1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah atas dana yang hilang pada kasus PT Bank	Memiliki objek dan fokus penelitian yang sama, yaitu masalah hukum terkait hilangnya saldo nasabah bank dan perlindungan hukum	Perbedaan penelitian terletak pada jenis bank yang akan diteliti: Bank Mandiri memiliki banyak cabang kantor fisik, memudahkan nasabah

No.	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
	Mandiri Tbk, Cabang Ciceri) (Alfian Rifqi Aziz, Skripsi Universitas Islam Indonesia, 2023).	Mandiri Tbk, Cabang Ciceri? 2. Bagaimana tanggung jawab bank atas dana nasabah yang hilang pada kasus PT Bank Mandiri Tbk, Cabang Ciceri?	bagi nasabah yang kehilangan dana tersebut.	menyelesaikan masalah secara langsung, sedangkan SeaBank sebagai bank digital hanya memiliki kantor fisik terbatas, sehingga nasabah harus menghubungi layanan pelanggan melalui aplikasi.

1.6 TINJAUAN PUSTAKA

1.6.1 TEORI PERLINDUNGAN HUKUM

1.6.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam kehidupan bermasyarakat, hukum memegang peran yang krusial karena keberadaannya untuk mengatur dan menyalurkan berbagai kepentingan yang sering kali saling bertentangan, sehingga hukum berperan sebagai instrumen yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan tersebut agar tercipta keadilan dan ketertiban. Dalam kehidupan bermasyarakat, tak jarang memicu konflik

atau benturan kepentingan karena setiap individu memiliki kepentingan, tujuan, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, hukum hadir untuk menjembatani perbedaan tersebut dengan menetapkan peraturan yang jelas dan tegas dapat memberikan kepastian bagi seluruh masyarakat. Selain itu dengan adanya hukum, setiap kepentingan dapat diakomodasi dalam kerangka yang adil guna menjaga ketertiban sosial dan memastikan bahwa masyarakat dapat hidup berdampingan secara damai, sehingga setiap anggota masyarakat tahu batas-batas hak dan kewajibannya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan “hukum” sebagai peraturan atau kebiasaan yang diakui secara resmi, mengikat, dan disahkan oleh lembaga berwenang atau pemerintah. Hukum mencakup peraturan, undang-undang, dan lainnya yang bertujuan untuk mengatur kehidupan bermasyarakat. Selain itu, hukum juga berperan sebagai acuan dalam menafsirkan suatu peristiwa dan menjadi landasan bagi hakim pengadilan dalam menetapkan putusan.⁹

Beberapa ahli memberikan pandangan mengenai pengertian hukum, diantaranya:

⁹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Hukum*. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hukum> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2024, pukul 23.06).

1. R. Soeroso, S.H., mendefinisikan hukum sebagai sekumpulan aturan yang disusun oleh pihak yang berwenang guna menciptakan keteraturan dalam masyarakat, yang di dalamnya termuat perintah dan larangan yang bersifat memaksa serta adanya pemberian sanksi bagi siapa saja yang melanggar;
2. Woerjono Sastropranoto, S.H. dan J.C.T. Simorangkir, S.H., mendefinisikan hukum sebagai sekumpulan peraturan yang mengikat dan mengatur tindakan manusia dalam bermasyarakat serta disusun oleh lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyusunnya;
3. Prof. Mahadi mendefinisikan hukum sebagai sekumpulan norma yang mengatur perilaku masyarakat;
4. Dr. O. Notohamidjojo, S.H., mendefinisikan hukum sebagai kumpulan peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, bersifat memaksa dan mengatur perilaku manusia dalam bermasyarakat, baik di tingkat negara maupun dalam hubungan antar negara, di mana hukum ini berlandaskan dua prinsip, yaitu keadilan dan efektivitas untuk mewujudkan keteraturan dan kedamaian bermasyarakat.¹⁰

¹⁰ Syamsul Arifin, Pengantar Hukum Indonesia, Medan Area University, Medan, 2012, hlm. 5 – 6.

Dari pemahaman mengenai hukum yang telah diuraikan, didapatkan kesimpulan bahwa tidak ada definisi pasti mengenai hukum. Hukum mempunyai pemahaman yang beragam, tergantung dari sudut pandang atau perspektif mana yang digunakan. Meskipun demikian, pemahaman mengenai hukum tersebut memberikan batasan yang serupa bahwa hukum berisi peraturan yang mengatur perilaku manusia.¹¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “perlindungan” berakar dari kata dasar “lindung” yang berarti mencegah, mengayomi, membentengi, dan mempertahankan. Perlindungan diartikan sebagai pemeliharaan, konservasi, dan penjagaan. Secara umum, perlindungan mengacu pada upaya untuk mengamankan sesuatu dari bahaya, yang dapat mencakup benda, barang, atau kepentingan.

Perlindungan mengandung makna pengayoman sebagai upaya penjagaan yang diberikan oleh seseorang kepada individu yang berada dalam posisi lebih lemah. Oleh karena itu, perlindungan hukum dipahami sebagai upaya perlindungan yang bersumber dari ketentuan hukum, yang diwujudkan melalui pranata dan sarana hukum.¹²

¹¹ *Ibid.*

¹² Angga Nugraha Sihombing, “Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Kesehatan Pekerja Pada PT. PLN (Persero) Kitsebagut”, *Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area*, Mei 2017, hlm. 3.

Perlindungan hukum adalah seperangkat tindakan yang ditempuh pemerintah guna menjamin kepastian hukum, dengan tujuan untuk melindungi hak-hak warga negara agar tidak dilanggar. Apabila hak tersebut dilanggar, maka pelanggar akan mendapat sanksi berdasarkan ketentuan yang berlaku. Perlindungan ini diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk seperangkat aturan, yang tertuang dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, serta mencakup tindakan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (represif). Dengan demikian, maka perlindungan hukum mencerminkan peran dan fungsi hukum sebagai instrumen guna mewujudkan keadilan, kepastian, kemanfaatan, kedamaian, dan ketertiban.¹³

Beberapa ahli memberikan pandangan mengenai pengertian perlindungan hukum, diantaranya:

1. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum sebagai usaha menjaga kepentingan individu dengan memberikan kekuasaan yang berkaitan dengan hak asasi manusia agar individu tersebut dapat mempertahankan kepentingannya.¹⁴

¹³ Desi Sommaliagustina, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia', *Journal Equitable*, Vol. 3, No. 2, 2018, hlm. 52.

¹⁴ Satjipto Rahardjo, *Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

2. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan terhadap subjek hukum yang diberikan melalui seperangkat peraturan.
3. Hetty Hasanah menyatakan bahwa perlindungan hukum sebagai berbagai usaha menjamin kepastian hukum guna melindungi individu maupun berbagai pihak dalam suatu hubungan hukum.

Agar suatu perlindungan dapat dianggap sebagai perlindungan hukum, maka harus memenuhi beberapa unsur, diantaranya:

1. Adanya perlindungan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat;
2. Adanya kepastian hukum yang dijamin oleh pemerintah;
3. Adanya keterkaitan dengan hak-hak warga negara; dan
4. Adanya sanksi untuk pelanggar.

Perlindungan hukum mempunyai peran penting dalam kehidupan bermasyarakat karena hukum berfungsi untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan, sehingga menciptakan suatu ketertiban dan kepastian. Manfaat perlindungan hukum bagi nasabah bank adalah memberikan jaminan kepada nasabah, terutama bagi mereka yang menyimpan dana dalam bank digital, bahwa hak-hak mereka akan dilindungi. Perlindungan ini mencakup

keamanan simpanan, transparansi informasi, dan kepastian hukum dalam setiap transaksi. Dengan adanya perlindungan hukum, nasabah dapat merasa lebih aman dan percaya saat melakukan transaksi keuangan, mengetahui bahwa ada mekanisme hukum yang mengatur dan melindungi mereka, sehingga mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan digital.

1.6.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menggambarkan berjalannya fungsi hukum dalam mewujudkan tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Hal ini diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan ketentuan, baik dalam bentuk pencegahan maupun penegakan melalui sanksi, yang bersumber dari hukum tertulis maupun tidak tertulis demi menciptakan ketertiban dan penegakan hukum. Hal serupa juga dikemukakan oleh R. La Porta bahwa suatu negara memberikan perlindungan hukum dalam dua bentuk, yakni pencegahan (*prohibited*) dan penghukuman (*sanction*).

Bentuk perlindungan hukum berupa pencegahan dimaksudkan untuk menghindari timbulnya konflik atau permasalahan hukum, yang diberikan oleh pemerintah melalui ketentuan peraturan perundang-undangan. Disisi lain, bentuk perlindungan hukum berupa penegakan dapat diperoleh oleh

pihak yang dirugikan dengan menyelesaikan sengketanya melalui non litigasi atau litigasi.¹⁵

Menurut M. Muchsin, perlindungan hukum merupakan upaya perlindungan subjek hukum dengan menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, di mana penerapannya bersifat memaksa dan disertai dengan pemberian sanksi bagi yang melanggar. Dengan demikian, perlindungan hukum diwujudkan melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi hak subjektif seseorang.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), perlindungan hukum dirumuskan dalam Pasal 1365 KUH Perdata, di mana setiap orang yang melakukan pelanggaran hukum dan menyebabkan kerugian pada pihak lain, maka ia wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya. Dengan demikian, hukum perdata menegaskan bahwa perlindungan hukum diwujudkan melalui peraturan hukum yang mempunyai sifat memaksa, di mana setiap tindakan melanggar hukum dan menimbulkan kerugian, maka pelakunya harus bertanggungjawab memberikan ganti kerugian.

¹⁵ Socha Tcefortin Indera Sakti dan Ambar Budhisulistiyawati, 'Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Letter C Di Bawah Tangan', *Jurnal Privat Law*, Vol. 8, No. 1, hlm. 148.

1.6.2 PERBANKAN

1.6.2.1 Prinsip Dasar Hukum Perbankan

Dalam sistem hukum, prinsip hukum memiliki peran yang krusial sebagai landasan bagi peraturan hukum, yang di dalamnya terkandung norma atau kaidah hukum. Prinsip hukum yang menjadi acuan dalam pembentukan norma atau aturan hukum juga dapat dianggap sebagai dasar pemikiran (*ratio legis*) dari lahirnya norma tersebut, di mana keberadaannya dapat dianalisis melalui prinsip-prinsip yang menjadi acuannya.¹⁶ Dengan demikian, prinsip hukum perbankan berfungsi sebagai landasan dalam penyusunan berbagai ketentuan yang berkaitan dengan segala aspek perbankan.

Dalam bukunya yang berjudul Hukum Perbankan, Dr. Andika Persada Putera mengemukakan bahwa terdapat tujuh prinsip penting dalam perbankan yang mana prinsip ini saling terkait dan harus diterapkan secara menyeluruh dalam pelaksanaan kegiatan perbankan. Prinsip tersebut, diantaranya:

¹⁶ Andika Persada Putera, *Hukum Perbankan*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2019, hlm. 22.

1. Prinsip Demokrasi Ekonomi (*Democracy Economy Principle*)

Prinsip ini telah dikemukakan secara tegas dalam Pasal 2 UU Perbankan, di mana perbankan berasaskan demokrasi ekonomi dalam menjalankan kegiatannya, yang berlandaskan prinsip kehati-hatian. Makna demokrasi ini dipertegas pada penjelasan ketentuan tersebut bahwa demokrasi ekonomi bersumber dari nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Apabila merujuk pada Pasal 33 UUD 1945, konsep demokrasi ekonomi dimaknai sebagai usaha bersama yang berlandaskan kebersamaan dan asas kekeluargaan.

2. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Prinsip kepercayaan merupakan dasar utama hubungan antara bank dengan nasabahnya. Lawrance G. Baxter menyatakan bahwa “*the banking business involves a number of fiduciary relationship*”, di mana proses kepercayaan ini merupakan awal yang penting untuk interaksi berikutnya antara bank dan nasabah. Apabila kepercayaan antara keduanya terganggu, hubungan keduanya tidak akan berlanjut. Sebaliknya, jika

kepercayaan terjalin, maka menciptakan hubungan lanjutan yang diikuti dengan hubungan hukum lainnya.¹⁷

Prinsip kepercayaan termuat dalam Pasal 29 UU Perbankan, di mana bank sebagai lembaga intermediasi harus menjalankan kegiatannya tanpa menimbulkan kerugian, baik bagi bank maupun bagi nasabah yang menitipkan dananya. Kemudian dalam pelaksanaan kegiatan, bank juga diwajibkan untuk menjaga kesehatannya dengan menerapkan prinsip kehati-hatian guna menjaga kepercayaan nasabah kepada bank.¹⁸

3. Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Prinsip kehati-hatian menekankan pentingnya kewaspadaan dalam berbagai risiko perbankan, termasuk manajemen, kesehatan, likuiditas, rentabilitas, permodalan, dan kualitas aset. Dalam setiap kegiatan usahanya, bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip ini, sehingga semua keputusan yang diambil harus berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, bank dapat melindungi nasabah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menyediakan

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 31.

¹⁸ Ni Kadek Dwi Anggianti dan Wayan Suardana, Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank, *Kerta Semaya*, 2019, hlm. 7.

layanan perbankan yang aman, sekaligus juga menjaga kesehatan bank dan stabilitas moneter.¹⁹

Penerapan prinsip kehati-hatian dirumuskan dalam Pasal 2 UU Perbankan, yang menyebutkan bahwa pelaksanaan kegiatan usaha bank harus didasarkan pada asas demokrasi ekonomi dengan berlandaskan prinsip kehati-hatian. Prinsip ini juga ditegaskan kembali dalam Pasal 29 ayat (2), di mana bank harus menjalankan kegiatan usahanya dengan menerapkan prinsip kehati-hatian. Penegasan ini menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian mempunyai peran penting dalam aktivitas perbankan dan harus menjadi landasan dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁰

4. Prinsip Kerahasiaan (*Secrecy Principle*)

Prinsip kerahasiaan menjadi prinsip yang harus diterapkan guna menjaga kepercayaan masyarakat sebagai nasabah penyimpan dana di bank. Prinsip ini bertujuan untuk merahasiakan dan melindungi segala hal yang berkaitan dengan kondisi keuangan nasabah maupun hal lainnya yang harus dirahasiakan. Pasal 1 angka 28 UU No.

“Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.”

¹⁹ Andika Persada Putera, Op.Cit., hm. 35.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 34.

10 Tahun 1998 merumuskan pengertian mengenai rahasia bank, yang berbunyi:

Rahasia bank mencakup sejumlah unsur, diantaranya:

- 1) Informasi mengenai nasabah dan simpanannya;
- 2) Bank wajib untuk merahasiakannya, kecuali dalam pengecualian situasi tertentu yang diatur peraturan;
- 3) Larangan untuk membuka rahasia bank, baik pihak bank dan pihak terafiliasinya.²¹

Ketentuan mengenai prinsip kerahasiaan bank dalam UU Perbankan diatur dalam Pasal 40 hingga Pasal 47A, di mana bank harus menjaga kerahasiaan informasi terkait nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun, kewajiban ini tidak berlaku tanpa pengecualian. Ada beberapa situasi dimana kerahasiaan tersebut dapat dikecualikan, antara lain untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian utang piutang yang telah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) atau Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), kepentingan peradilan dalam perkara pidana dalam proses peradilan, kepentingan perdata antara bank dan nasabah, serta dalam rangka pertukaran informasi antar bank.²²

²¹ *Ibid.*, hlm. 39.

²² *Ibid.*

5. Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principle*)

Prinsip mengenal nasabah diterapkan oleh pihak bank sebagai langkah untuk mengidentifikasi, pengawasan terhadap aktivitas transaksi, serta pelaporan terhadap transaksi yang dianggap mencurigakan. Prinsip ini disebut juga sebagai uji tuntas nasabah (*customer due diligence*). Regulasi yang mengatur bank untuk menerapkan prinsip ini dapat ditemukan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 5/ 21/PBI/2003 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*).

Penerapan prinsip ini bukan hanya untuk mendukung prinsip kehati-hatian dalam menghindari risiko yang dapat timbul dari hubungan antara bank dengan nasabah, melainkan juga berperan dalam melindungi reputasi dan integritas bank guna mencegah bank digunakan sebagai sarana kejahatan yang dilakukan nasabah. Dengan penerapan prinsip ini, maka transaksi yang dilakukan dapat dipastikan legal dan bank dapat lebih cepat mengidentifikasi potensi transaksi ilegal, sehingga kepercayaan nasabah meningkat karena reputasi bank yang

semakin terpercaya. Oleh karena itu, prinsip mengenal nasabah berfungsi lebih luas, melindungi kepentingan nasional, bukan hanya bank dan nasabah.²³

6. Prinsip Transparansi (*Transparency Principle*)

Transparansi atau keterbukaan merupakan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat dan jujur. Dalam konteks perbankan, bank sebagai lembaga yang menjalankan kegiatan usaha menawarkan berbagai produk kepada masyarakat. Dalam kegiatannya, bank harus menyampaikan informasi secara transparan tanpa menyembunyikan hal apa pun yang dapat menimbulkan kesan yang berbeda dari kenyataan, tetapi bank harus tetap mematuhi prinsip kerahasiaan bank.

Dalam UU Perbankan, prinsip transparansi tidak diatur secara spesifik, tetapi keberadaannya tercantum dalam Pasal 29 ayat (4), yang mewajibkan bank memberikan informasi kepada nasabah mengenai potensi risiko kerugian dari transaksi yang dilakukan. Prinsip ini dijabarkan lebih lanjut dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, yang mengharuskan bank secara terbuka memberikan informasi tentang produk

²³ *Ibid.*, hlm. 49.

perbankan, termasuk manfaat, risiko, biaya, serta perhitungan bunga dan margin keuntungan, sebagai bagian dari upaya meningkatkan tata kelola yang baik (*good governance*) pada lembaga perbankan.²⁴

7. Prinsip Integritas (*Integrity Principle*)

Integritas merupakan bentuk kepribadian yang tercermin melalui konsistensi antara perkataan dan tindakan seseorang, di mana seseorang yang berintegritas memiliki moral yang kuat, jujur, dapat dipercaya, bertanggung jawab, menepati janji, serta memiliki komitmen tinggi. Dalam UU Perbankan, prinsip ini tidak dikemukakan secara spesifik dalam pasal, tetapi dikemukakan melalui tindakan manajemen bank. Prinsip ini mencakup larangan terhadap perilaku menyimpang yang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan usaha bank.

Prinsip ini tercermin dalam Pasal 49 UU Perbankan. Pertama, manajemen bank (komisaris, direksi, atau pegawai) wajib mencatat dengan benar dalam pembukaan laporan bank serta dilarang mengubah, menghapus, atau menghilangkan data tersebut. Kedua, manajemen bank juga dilarang meminta imbalan atau komisi terkait

²⁴ *Ibid.*, hlm. 52.

persetujuan penyaluran kredit dan harus memastikan kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku.

Tindakan manajemen bank di atas seharusnya tidak dilakukan, termasuk praktik *moral hazard* seperti meminta komisi atau imbalan langsung untuk kepentingan pribadi terkait penyaluran kredit serta sengaja melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai pihak yang dipercaya oleh masyarakat, manajemen bank harus menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan menunjukkan integritas dalam setiap tindakan yang akan diambil..²⁵

1.6.2.2 Layanan Bank

UU Perbankan mengatur tiga kegiatan utama bank sebagai *core business*, yaitu penyimpanan (*funding*), kredit (*lending*), dan jasa pelayanan (*services*). Produk bank umumnya terdiri dari simpanan, kredit, dan jasa layanan yang menjadi sarana guna mendukung fungsi bank. Dengan kemajuan teknologi informasi, bank terus berinovasi dalam menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan industri, sehingga produk-produk bank seperti simpanan, kredit, dan jasa, semakin bervariasi dan berperan penting dalam mendukung bisnis perekonomian nasional.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 58.

Produk jasa layanan perbankan (*services*) menjadi salah satu bisnis utama bank yang mendukung kegiatan pendanaan dan penyaluran kredit. Dalam perkembangannya, jasa layanan bank tidak hanya berperan sebagai pendukung intermediasi saja, melainkan juga menjadi sumber pendapatan tambahan bagi bank. Saat ini, layanan jasa bank merupakan alternatif penting untuk meningkatkan pendapatan operasional yang disebut *fee-based income*, yaitu pendapatan yang berbasis biaya. Adapun beberapa contoh produk jasa perbankan berbasis layanan, sebagai berikut:

1. Pembayaran (*Payment*)

Pembayaran adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang maupun badan usaha untuk memenuhi kewajiban kepada pihak lain dalam suatu transaksi. Dalam kegiatannya, bank berperan sebagai penyedia layanan pembayaran, yang tidak terbatas pada penggunaan cek atau bilyet giro, tetapi juga mencakup layanan pengiriman uang melalui wesel maupun transfer kepada pihak ketiga atas permintaan nasabah.

2. Pengiriman Uang (*Transfer*)

Pengiriman uang atau *transfer* menjadi produk layanan bank yang populer digunakan masyarakat. *Transfer* merupakan proses pemindahan dana yang dilakukan

melalui bank, di mana dana tersebut diterima oleh suatu bank, termasuk hasil penagihan (inkaso), untuk kemudian diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada penerima atau nasabah yang dituju. *Transfer* dapat dilakukan saat itu juga, apabila dilakukan antar rekening dalam suatu bank melalui mekanisme pemindahbukuan dana. Namun, apabila *transfer* melibatkan dua bank yang berbeda, maka penerima menggunakan rekening di bank yang berbeda, maka transfer dapat dilakukan melalui layanan Bank Indonesia dengan sistem *Real Time Gross Settlement* (RTGS) dan *Bank Indonesia Fast Payment System* (BI Fast).

3. Kliring (*Clearing*)

Kliring adalah proses pertukaran warkat seperti cek dan bilyet giro antar bank yang dilakukan dalam sistem yang disediakan oleh Bank Indonesia. Proses ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah penyelesaian transaksi non tunai melalui warkat. Proses perhitungan dilakukan dalam Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dan diselesaikan pada hari yang sama melalui mekanisme debit dan kredit atau proses pemindahan dana secara otomatis. Dengan demikian, kliring dapat diartikan sebagai mekanisme pembayaran kredit yang dilakukan

pada rekening nasabah di bank sesuai dengan jumlah yang ditetapkan dalam warkat. Kliring ini dapat dikategorikan sebagai jasa pengiriman uang (*transfer*), tetapi berbeda dengan *transfer* biasa karena objek yang dipertukarkan berbeda dan waktu yang dibutuhkan jauh lebih lama karena mengikuti periode *settlement* tertentu.

4. *Safe Deposit Box* (SDB)

Safe Deposit Box (SDB) merupakan layanan penyewaan kotak penyimpanan yang disediakan oleh bank kepada nasabah dengan berbagai ukuran dan jangka waktu tertentu. Layanan ini berfungsi untuk menitipkan barang berharga milik nasabah, seperti emas, sertifikat tanah, dan barang berharga lainnya. Nasabah penyewa wajib membayar biaya sewa tahunan serta uang jaminan untuk kunci sesuai dengan ketentuan yang berlaku di setiap bank.

5. Kartu Elektronik (*Bank Card*)

Bank menyediakan layanan kartu elektronik sebagai sarana untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara non tunai. Kartu elektronik terbagi menjadi dua jenis, yaitu kartu kredit yang digunakan untuk pembayaran secara angsuran serta kartu debit yang digunakan untuk penarikan tunai melalui mesin ATM maupun pembayaran secara langsung ketika

transaksi dilakukan. Kartu tersebut hanya diberikan kepada nasabah pemegang rekening untuk memudahkan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai.

6. Surat Kredit Berdokumen (*Letter of Credit*)

Surat kredit berdokumen merupakan dokumen yang digunakan dalam kegiatan perdagangan internasional sebagai bentuk jaminan pembayaran antara eksportir dan importir. Melalui dokumen ini, eksportir memperoleh kepastian untuk menerima pembayaran, sementara importir mendapatkan jaminan bahwa barang akan dikirimkan sesuai kesepakatan. Penggunaan surat ini memberikan keamanan dan kepastian dalam proses penagihan maupun pembayaran transaksi.

7. Layanan lainnya yang dapat diselenggarakan oleh bank selama selama penyelenggaraannya tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.6.2.3 Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Penyimpan Dana

Dalam UU No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 angka (16) merumuskan definisi nasabah, yakni pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam peraturan tersebut dijelaskan pula jenis-jenis nasabah, diantaranya:

- a. Nasabah penyimpan, yaitu nasabah yang berdasarkan suatu perjanjian dengan bank untuk menyimpan dananya dalam bentuk simpanan ²⁶; dan
- b. Nasabah debitur, yaitu nasabah yang berdasarkan suatu perjanjian dengan bank untuk mendapatkan layanan kredit atau pembiayaan berlandaskan prinsip Syariah atau setara dengan prinsip tersebut ²⁷.

Pada hakikatnya, hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana didasarkan pada hubungan kepercayaan, yang sering disebut sebagai *fiduciary relation*. Dalam konteks ini, bank bertindak sebagai penjaga dan pengelola dana yang disimpan oleh masyarakat yang dilakukan atas dasar kepercayaan dari nasabah. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank untuk menjaga kesehatannya serta memelihara kepercayaan masyarakat padanya.

Hubungan hukum antara bank dan nasabah didasarkan pada kontraktual, sehingga ketika nasabah melakukan kesepakatan dengan bank, maka hubungan yang terbentuk merupakan suatu perikatan yang bersumber dari kontrak atau perjanjian. Meskipun KUH Perdat tidak mengatur secara khusus mengenai bentuk perjanjian

²⁶ Pasal 1 angka (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

²⁷ Pasal 1 angka (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

penyimpanan dana antara nasabah dan bank, tetapi sebagai salah satu jenis perjanjian, maka ketentuan mengenai perjanjian tersebut tetap tunduk pada aturan dalam Buku III KUH Perdata.²⁸

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana bukanlah berbentuk perjanjian penitipan uang, perjanjian pemberian kuasa, maupun perjanjian pinjam meminjam dengan bunga. Hal ini karena dalam hubungan tersebut, bank tidak berkedudukan sebagai peminjam uang (debitur) dari nasabah penyimpan dana, begitu sebaliknya.²⁹

Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dikualifikasikan sebagai suatu bentuk perjanjian tidak bernama. UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, mengatur bahwa hubungan hukum tersebut terjalin melalui perjanjian penyimpanan dana antara bank dengan nasabah. Dalam hal ini, nasabah menyerahkan sejumlah dana kepada bank untuk dikelola, sementara bank bertanggungjawab untuk menjaga dan mengelola dana tersebut dengan aman.

Simpanan nasabah akan menjadi aset bagi bank, sehingga bank memiliki hak penuh untuk menggunakan dana

²⁸ Fatimah Chalim, 'Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan', *Lex Et Societatis*, Vol. 5 No. 9, 2017, hlm. 122.

²⁹ *Ibid.*

tersebut dalam menjalankan aktivitasnya tanpa perlu persetujuan dari nasabah. Namun, kewajiban utama bank adalah mengembalikan simpanan nasabah beserta imbalan yang telah disepakati.

Setiap hubungan hukum yang terbentuk antara para pihak menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat kedua belah pihak. Dalam hal ini, maka akibat hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana menimbulkan hak dan kewajiban hukum di antara keduanya. Pada dasarnya, hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah penyimpan dana, yaitu:

1. Hak Nasabah Penyimpan Dana

- a. Mendapatkan informasi yang benar mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank, misalnya suku bunga, biaya, dan risiko kerugian;
- b. Mendapatkan layanan yang baik dan profesional;
- c. Mendapatkan perlindungan data pribadi serta keamanan dana yang disimpan dalam bank; dan
- d. Mengajukan keluhan atau pengaduan atas kerugian yang telah dialami.

2. Kewajiban Nasabah Penyimpan Dana

- a. Memberikan informasi yang benar ketika membuka rekening dan dalam transaksi lainnya;

- b. Menjaga kerahasiaan informasi yang dimiliki, terkait rekening dan transaksi perbankan miliknya;
- c. Membayar biaya yang timbul atas layanan yang digunakan, seperti biaya administrasi atau biaya lainnya sesuai dengan kebijakan bank; dan
- d. Memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank.

3. Hak Bank

- a. Menerima informasi yang benar dari nasabah ketika pembukaan rekening atau kegiatan lainnya;
- b. Mengakses informasi nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Menentukan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah selama tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku; dan
- d. Memperoleh biaya layanan dari nasabah dengan menarik dana dari rekening nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

4. Kewajiban Bank

- a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk dan risiko kerugian kepada nasabah;
- b. Memberikan layanan yang baik kepada nasabah dan merahasiakan informasi mengenai nasabah dan

simpanannya, kecuali dalam keadaan tertentu yang diatur oleh hukum;

- c. Menjaga dan mengelola uang nasabah penyimpan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian; dan
- d. Menangani keluhan atau pengaduan nasabah.

1.6.3 KONSEP DASAR BANK DIGITAL

1.6.3.1 Pengertian Bank Digital

Kemajuan teknologi digital telah mendorong penguatan terhadap sektor perbankan yang juga memanfaatkan keunggulan teknologi informasi. Sebagai pilar utama dalam sektor keuangan, bank memiliki peran penting dalam mendukung dan membentuk ekosistem ekonomi dan transformasi digital ini. Oleh karena itu, sektor perbankan perlu bertransformasi sebagai bank digital agar relevan dan dapat berkontribusi secara optimal dalam menghadapi dinamika perubahan ini.³⁰

Sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat dan fleksibel, bank digital hadir untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan perbankan

³⁰ Bayu Prawira, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*, Media Nusa Creative, Malang, 2015, hlm. iii – iv.

masyarakat. Diharapkan kehadiran bank digital ini dapat menjangkau masyarakat luas dengan lebih efektif.

Bank digital merupakan salah satu inovasi *financial technology (fintech)* yang telah berkembang pesat memberikan layanan perbankan yang sepenuhnya beroperasi melalui platform digital, tanpa perlu adanya kehadiran fisik nasabah dalam kantor fisik bank, sehingga mempermudah akses dan transaksi keuangan. Berikut ini beberapa pengertian mengenai bank digital dikutip dari beberapa pendapat para ahli, diantaranya:

1. Menurut Shettar, bank digital dianggap sebagai hasil dari adopsi teknologi canggih yang diterapkan oleh sektor perbankan. Inovasi teknologi yang berkembang disertai pemikiran modern dinilai dapat menciptakan dimensi bisnis sosial yang baru.³¹
2. Menurut Rajan dan Saranya, bank digital merupakan pengembangan layanan perbankan yang produknya disediakan melalui sarana elektronik, seperti *Automated Teller Machines (ATM)*, internet, dan perangkat seluler. Menurutnya, bank digital merupakan inovasi yang efisien karena menawarkan kemudahan serta kecepatan dalam

³¹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking*, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Anggota IKAPI 007/DIY/2012, Jakarta, 2020, hlm. 18 – 19

transaksi dan memberikan respons terhadap kebutuhan nasabah.³²

3. Menurut Patrick Johnson, bank digital merupakan suatu lembaga yang sepenuhnya menawarkan layanan perbankan secara *online* tanpa adanya kantor cabang, sehingga memberikan layanan yang inovatif seperti pembukaan rekening tanpa setoran minimum dan penilaian risiko kredit yang berbeda.³³

Pengertian bank digital juga termuat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, Pasal 1 angka 22, yang berbunyi:

“Bank Digital adalah Bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP atau menggunakan kantor fisik terbatas”.

Berdasarkan definisi mengenai bank digital di atas, dapat disimpulkan bahwa bank digital adalah lembaga keuangan berbentuk badan hukum Indonesia yang menjalankan kegiatan usaha menyediakan layanan perbankan berbasis elektronik melalui platform digital. Bank digital beroperasi dengan menggunakan model bisnis berbasis digital secara penuh tanpa adanya kantor fisik sebagaimana bank konvensional, kecuali keberadaan kantor pusat kantor fisik

³² *Ibid.*

³³ Krisna Wijaya, *Op.Cit.*, hlm. 2.

yang terbatas atau tanpa kantor fisik selain kantor pusat dan harus memenuhi ketentuan operasional yang telah ditetapkan.³⁴

Bank digital telah menjadi bagian integral dari sistem perbankan modern yang mengandalkan teknologi informasi melalui penggunaan perangkat gawai (*mobile devices*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Transformasi ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas terhadap cara nasabah berinteraksi dengan layanan perbankan.

Pengaturan mengenai bank digital lebih dirumuskan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berbeda dengan pengaturan mengenai perbankan umum yang diatur oleh undang-undang. Namun, pengaturan mengenai bank digital yang tidak diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan tetap mengacu atau mengikuti ketentuan pada UU No. 10 Tahun 1998 sebagai induk regulasi perbankan di Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memainkan peran penting guna mengatur dan mengawasi sistem bank digital di Indonesia. OJK mengatur mengenai penyelenggaraan bank digital dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan

³⁴ Anggi Riazati dan Muhaimin, 'Tinjauan Yuridis Bank Digital Dalam Perspektif Bank Indonesia', *Commerce Law*, Vol. 3, No. 1, 2023, hlm. 204.

Bank Digital Oleh Bank Umum.³⁵ Pada tahun 2021, OJK menerbitkan lagi peraturan yaitu POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang substansinya juga mencakup bank digital. Peraturan tersebut memberikan panduan yang jelas mengenai tanggung jawab bank dalam penggunaan teknologi informasi, sekaligus perlindungan hukum terhadap pengaduan dari nasabah pengguna layanan perbankan digital. Namun, peraturan tersebut telah dicabut dan tidak berlaku dengan adanya POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Bank Digital Oleh Bank Umum. Berdasarkan *Frequently Asked Question* (FAQ) POJK No. 21 Tahun 2023, latar belakang peraturan tersebut diterbitkan untuk mendukung transformasi digital perbankan agar pengaturannya lebih bersifat prinsip karena pada POJK No. 12/POJK.03/2021 ketentuannya masih bersifat mendasar (*rule based*), khususnya dalam ruang lingkup dan persyaratan bagi bank penyelenggara layanan perbankan digital, sehingga perlu adanya penyesuaian ketentuan penyelenggaraan layanan digital.

³⁵ Denis Megel Putra, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pada Perbankan Digital', *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)*, Vol. 1, No. 1, 2022, hlm. 70.

1.6.3.2 Perbedaan Bank Digital Dengan Bank Konvensional

Bank digital merupakan produk inovasi dalam dunia perbankan yang memberikan dan menawarkan kemudahan layanan keuangan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor fisik karena layanan bank ini beroperasi melalui platform digital. Bank digital juga menawarkan beragam fitur inovatif dan kecepatan transaksi yang dapat diakses dengan cepat melalui *smartphone* nasabah.

Bank konvensional merupakan lembaga keuangan tradisional yang mempunyai kantor cabang di berbagai lokasi untuk memberikan akses langsung kepada nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan. Nasabah langsung berinteraksi fisik dengan bank, baik melalui jaringan kantor bank maupun perangkat milik bank secara manual, sehingga hal ini memberikan pengalaman yang lebih personal. Namun, sering kali layanan bank konvensional memerlukan waktu yang lebih lama dan kurang praktis karena melibatkan persyaratan dokumen yang lebih kompleks untuk dipenuhi nasabah.

Bank digital dan bank konvensional memiliki beberapa perbedaan mendasar dalam pengoperasian dan pelayanan terhadap nasabah, diantaranya:³⁶

1. Model operasional bank

Bank digital beroperasi tanpa banyak kantor fisik, biasanya hanya mempunyai satu kantor pusat, sehingga mengandalkan platform daring berbasis aplikasi untuk segala kegiatannya. Hal ini membuat bank digital lebih fleksibel karena nasabah dapat mengakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu, memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional, sehingga menawarkan layanan yang lebih efisien kepada nasabah.

Disisi lain, bank konvensional memiliki sistem yang luas, artinya mempunyai kantor fisik yang berupa kantor pusat dan kantor cabang di berbagai lokasi yang dapat diakses oleh nasabah, sehingga nasabah berinteraksi secara langsung dengan karyawan bank untuk melakukan transaksi dan/atau layanan yang ditawarkan.

2. Layanan dan produk

Bank digital menawarkan layanan yang serupa dengan bank konvensional, seperti tabungan, deposito,

³⁶ Jailin, “Mengenal Perbedaan Bank Digital dan Bank Konvensional”, *Jailin.co.id (online)*, 02 Oktober 2021, dalam <https://www.jalin.co.id/id-id/berita/blog/mengenal-perbedaan-bank-digital-dan-bank-konvensional>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2024, pukul 23.00.

dan pinjaman, tetapi dengan fitur tambahan yang inovatif, seperti analisis pengeluaran dan pengelolaan uang pribadi. Selain itu, bank digital menyediakan layanan nasabah yang lebih modern melalui pesan atau panggilan telepon.

Disisi lain, bank konvensional menawarkan layanan dasar perbankan, tetapi tidak memiliki fitur secanggih yang ditawarkan oleh bank digital, karena layanan bank konvensional lebih fokus pada interaksi langsung dengan nasabah. Begitu pula dengan layanan nasabah, bank konvensional menyediakan layanan pelanggan secara konvensional, yaitu dengan mengunjungi kantor atau melalui telepon, meskipun terkadang layanan telepon tersebut dikenakan biaya pemotongan pulsa nasabah.

3. Biaya dan suku bunga

Bank digital biasanya menawarkan administrasi yang lebih rendah dari suku bunga yang lebih tinggi karena layanan bank ini tidak mempunyai biaya operasional yang tinggi. Disisi lain pada bank konvensional, biaya administrasi dan suku bunga lebih tinggi karena biaya operasional yang dikeluarkan lebih besar.

Jika seseorang biasa melakukan transfer antar bank atau pembayaran tagihan melalui bank konvensional, baik melalui *m-banking* ataupun mesin ATM, mereka akan

dikenakan biaya administrasi yang dibebankan pada dana yang terdapat dalam rekening. Namun, penggunaan bank digital memberikan alternatif yang lebih ekonomis untuk berbagai transaksi, termasuk transfer antar bank dan pembayaran tagihan, di mana bank digital umumnya menawarkan promo hingga bebas biaya administrasi.³⁷

4. Aksesibilitas

Nasabah bank digital dapat mengakses layanan kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi bank digital, sehingga hal ini memberikan fleksibilitas yang lebih dalam layanan perbankan, termasuk di luar jam kerja dan ketika hari libur kerja. Disisi lain, nasabah bank konvensional hanya dapat mengakses layanan bank secara terbatas pada jam operasional kantor cabang, sehingga hal ini menimbulkan kendala bagi nasabah yang membutuhkan layanan di luar jam kerja dan hari libur.

³⁷ Cimb Niaga, “Apa itu Bank Digital? Berikut Info Keunggulannya”, *cimbniaga.co.id (online)*, dalam <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/memahami-bank-digital-serta-keunggulannya>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2024, pukul 20.27.

1.7 METODE PENELITIAN

1.7.1 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN

1.7.1.1 Jenis Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto dalam bukunya Pengantar Penelitian Hukum, penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang menggunakan metode, sistematika, dan pola pemikiran tertentu, dengan tujuan untuk mempelajari satu atau lebih fenomena hukum tertentu dengan menganalisisnya.³⁸ Di samping itu, T.M. Radhie berpendapat bahwa penelitian hukum meliputi berbagai aktivitas ilmiah guna mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menafsirkan fakta serta hubungan dalam bidang hukum dan bidang lainnya yang relevan, sehingga dari pengetahuan yang dihasilkan dapat dikembangkan melalui prinsip-prinsip dan metode-metode ilmiah untuk merespons berbagai fakta dan hubungan tersebut.³⁹

Berdasarkan kedua pendapat ahli di atas, penulis memahami bahwa penelitian hukum secara umum merupakan kegiatan analisis ilmiah terhadap fenomena hukum dengan menggunakan metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang meliputi pengumpulan, klasifikasi, analisis, dan

³⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 18.

³⁹ *Ibid.*

interpretasi fakta untuk mengembangkan prinsip dan metode ilmiah yang sesuai untuk merespons berbagai fakta hukum. Penelitian hukum dilakukan untuk menemukan dan mengkaji aturan, prinsip, dan doktrin hukum yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan hukum.⁴⁰

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif atau yuridis normatif. Jenis penelitian yuridis normatif merupakan metode penelitian yang menggunakan konsep pemikiran positivisme logis (*logical positivism*). Menurut E. Saefullah Wiradipradja, penelitian hukum normatif merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan norma hukum positif sebagai objek utama kajiannya. Dalam penelitian hukum normatif, hukum dipahami sebagai suatu sistem yang terstruktur dan tercermin dalam bentuk norma, asas, serta lembaga hukum yang ada, bukan sekedar konsep ideal.⁴¹

Konsep ini memandang hukum sebagai sistem normatif yang bersifat otonom, tertutup, dan tidak bergantung pada dinamika kehidupan masyarakat. Dengan demikian, penelitian hukum normatif berfokus untuk menemukan

⁴⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hlm. 41.

⁴¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 46, sebagaimana dikutip dari E. Saefullah Wiradipradja, *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*, Keni Media, Bandung, 2015, hlm. 5.

kebenaran melalui pendekatan ilmiah dalam bidang hukum atau perspektif normatif. Pendekatan ini dibangun melalui kajian terhadap hukum sebagai norma, prinsip, asas, teori, doktrin, aturan, serta literatur hukum lainnya guna menjawab permasalahan hukum yang diteliti.⁴²

Penelitian hukum normatif ini memiliki beberapa jenis, yang mencakup:

1. Penelitian terhadap asas-asas hukum;
2. Penelitian terhadap sistematika hukum;
3. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum;
4. Penelitian sejarah hukum; dan
5. Penelitian perbandingan hukum.⁴³

Dalam penelitian ini, penulis cenderung pada penggunaan jenis penelitian asas-asas hukum, yang berarti bahwa penelitian yang digunakan guna menemukan asas-asas hukum yang ada dalam hukum tertulis maupun tidak tertulis. Penelitian terhadap asas-asas hukum ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji asas maupun doktrin hukum positif yang berlaku. Penelitian semacam ini biasa disebut sebagai studi dogmatik atau penelitian doktrinal (*doctrinal research*).⁴⁴ Dalam hal ini, hukum positif yang tertulis

⁴² *Ibid.*, hlm. 48.

⁴³ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 22.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 25.

mengacu pada peraturan perundang-undangan yang khususnya mengatur mengenai perlindungan nasabah bank.

1.7.1.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memberikan gambaran atau deskripsi yang objektif mengenai suatu kebendaan. Penelitian ini bersifat menyelesaikan atau memberikan solusi terhadap permasalahan yang tengah dihadapi.⁴⁵ Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan penjelasan yang akurat mengenai fenomena, karakteristik individu, situasi, atau kelompok tertentu serta menginterpretasikan kondisi, hubungan, opini, proses, dampak, atau konsekuensi yang sedang terjadi.

Penelitian deskriptif dirancang guna memperoleh informasi mengenai status suatu fenomena pada saat penelitian berlangsung. Dalam hal ini, melalui penelitian ini dapat memberikan gambaran secara objektif mengenai aspek hukum yang terkait dengan permasalahan yang hendak dikaji oleh penulis, sehingga dapat menjawab pertanyaan mengenai bentuk kerugian nasabah pada penggunaan aplikasi layanan bank digital SeaBank serta perlindungan hukum bagi nasabah

⁴⁵ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 8.

terhadap hilangnya saldo pada layanan bank digital khususnya bank digital SeaBank.

1.7.2 PENDEKATAN

Pendekatan (*approach*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk memahami dan mengarahkan permasalahan yang diteliti, sehingga membantu peneliti dalam menganalisis serta menginterpretasikan informasi dari berbagai aspek mengenai permasalahan yang diteliti guna menjawab pertanyaan penelitian secara sistematis dan terstruktur.

Dalam membantu penulis untuk mengkaji objek penelitian ini, maka penulis menggunakan pendekatan yang terdiri dari:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang mengkaji seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan hukum yang akan dipecahkan. Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang akan diteliti.⁴⁶

Peter Mahmud Marzuki mengemukakan pendapatnya bahwa:

“Pendekatan undang-undang (statute approach) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang regulasi yang bersangkut paut dengan permasalahan yang sedang ditangani. Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi”.

⁴⁶ *Ibid.*

Suatu penelitian hukum normatif, sudah pasti menggunakan pendekatan perundang-undangan. Hal tersebut karena objek yang akan diteliti adalah berbagai regulasi hukum yang menjadi fokus utama sekaligus pokok utama suatu penelitian hukum. Penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia yang biasanya menggunakan atau berlandaskan pada peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berlaku di Indonesia.

2. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus merupakan salah satu metode pendekatan normatif dengan melakukan analisis terhadap kasus-kasus yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁴⁷ Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami norma-norma atau kaidah hukum yang dijalankan dalam praktik hukum.

3. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual ini berangkat dari doktrin atau pandangan yang terdapat dalam ilmu hukum. Pendekatan ini dilakukan melalui penggabungan beberapa pandangan dan doktrin ilmu hukum serta konsep praktis membentuk suatu perspektif yang dapat menjadi bagi suatu permasalahan.

⁴⁷ Muhaimin, *Op.Cit.*, hlm. 57.

1.7.3 BAHAN HUKUM

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utamanya. Soerjono Soekanto berpendapat bahwa data sekunder mencakup berbagai dokumen resmi, literatur, buku, dan hasil-hasil penelitian yang telah dipublikasikan dalam bentuk laporan. Penggunaan istilah data sekunder atau data kepustakaan di dalamnya mencakup bahan hukum.⁴⁸

Data sekunder yang akan digunakan oleh penulis mencakup dua macam sumber bahan hukum yaitu:

1. Sumber Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan jenis bahan hukum yang menjadi acuan utama karena bersifat autoritarif yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas.⁴⁹ Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan dan seluruh dokumen resmi yang mengandung ketetapan hukum. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber bahan hukum primer diantaranya sebagai berikut:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer);
- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

⁴⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2007, hlm. 12.

⁴⁹ I Ketut Suardita, 'Pengesahan Bahan Hukum (PBH) Hukum Administrasi Negara Bagi Mahasiswa Semester 1 Fakultas Hukum', 2017, hlm. 2.

- c. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perlindungan dan Penguatan Sektor Keuangan;
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum;
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum;
- g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum; dan
- h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

2. Sumber Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, jurnal, artikel, makalah, hasil penelitian, dan bahan hukum lain yang relevan dengan permasalahan yang hendak dikaji.⁵⁰ Dalam penelitian ini, sumber bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

⁵⁰ *Ibid.*

- a. Buku tentang perbankan;
- b. Buku tentang perlindungan konsumen;
- c. Jurnal dan artikel perbankan;
- d. Jurnal dan artikel tentang bank digital;
- e. Jurnal dan artikel tentang perlindungan konsumen;
- f. Literatur yang berkaitan dengan perbankan;
- g. Literatur yang berkaitan dengan bank digital;
- h. Literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- i. Kamus Bahasa;
- j. Kamus hukum; dan
- k. Ensiklopedi hukum.

1.7.4 PROSEDUR PENGUMPULAN BAHAN HUKUM

Demi mendukung penelitian terkait permasalahan yang hendak dikaji oleh penulis, penulis melakukan penelusuran guna mencari bahan-bahan hukum yang relevan terhadap permasalahan hukum yang diangkat. Dalam hal pengumpulan dan pengolahan data agar memperkuat hasil penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka (*bibliography study*). Studi pustaka adalah kegiatan pengumpulan dan analisis informasi tertulis yang bersumber dari berbagai referensi yang secara luas telah dipublikasikan dan dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif.⁵¹

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 65.

Dengan teknik ini, penulis mengumpulkan data melalui penelusuran bahan-bahan pustaka, kemudian mempelajari dan mengutip dari data sumber bahan yang ada yang berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan bentuk kerugian nasabah serta perlindungan hukum bagi nasabah terhadap hilangnya saldo pada layanan bank digital khususnya bank digital SeaBank. Ketika seluruh bahan hukum yang diperlukan oleh penulis sudah terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data dengan memeriksa ulang data yang telah diperoleh, kemudian memilah dan mengoreksi data. Kemudian, penulis akan mengklasifikasikan data secara hati-hati, seksama, serta mengusahakan adanya penambahan data apabila ada data yang kurang lengkap yang kemudian dilakukan penyusunan secara sistematis.

1.7.5 ANALISIS BAHAN HUKUM

Setelah pengumpulan dan pengolahan data, maka tahap selanjutnya adalah proses analisis data. Data tersebut dikaji dan diuraikan oleh penulis yang terkait dengan permasalahan yang ada, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan akhir sebagai upaya dalam melakukan penyelesaian masalah. Penulis akan menggunakan tipe analisa deskriptif. Analisa deskriptif bertujuan guna membuat deskripsi, gambaran, serta uraian secara sistematis, akurat, dan faktual tentang fakta-fakta, sifat suatu individu atau suatu golongan tertentu, gejala, keadaan, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau

untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain yang hidup dalam masyarakat.⁵²

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menggunakan penelitian analisa data dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode dengan menguraikan data yang berkualitas dalam bentuk kalimat yang runtut, terstruktur, logis, dan efektif, dan tidak tumpang tindih, sehingga memudahkan analisis dan penjelasan atau tafsiran data. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber, yaitu dokumen dan sumber tertulis lainnya. Dalam menganalisis data, akan lebih mudah mendahulukan klasifikasi data kemudian penyusunan data. Hal tersebut bermaksud agar memudahkan penulis untuk menganalisis data dan menyusun data karena data yang diperoleh telah diklasifikasi dan dikategorisasikan sesuai dengan kategorinya.

1.7.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan berguna agar penelitian yang hendak dikaji oleh penulis dapat tersusun dengan baik dan sistematis, sehingga dapat mempermudah pembaca untuk mengerti dan memahami isi dari penelitian ini. Pembahasan ini dibagi menjadi empat bab pembahasan.

Bab *Pertama*, memaparkan pendahuluan yang berisi gambaran secara umum dan komprehensif tentang inti permasalahan yang

⁵² I Made Pasek Diantha, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Denpasar, 2016, hlm. 191.

hendak diteliti dalam penelitian ini. Bagian ini berfungsi sebagai pengantar masuk ke dalam pokok penelitian yang akan dibahas. Pada bab ini terdapat tujuh sub bab yang berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian yang menunjukkan pembeda dari penelitian sebelumnya, tinjauan pustaka, dan metode penelitian.

Bab *Kedua*, memaparkan pembahasan mengenai rumusan masalah pertama, yaitu mengenai bentuk kerugian nasabah pada penggunaan aplikasi layanan bank digital SeaBank. Bab ini membahas mengenai sistem layanan bank digital SeaBank serta bentuk risiko kerugian yang mungkin akan dialami oleh nasabah pengguna layanan bank digital SeaBank.

Bab *Ketiga*, memaparkan pembahasan mengenai rumusan masalah kedua, yaitu mengenai perlindungan hukum bagi nasabah terhadap hilangnya saldo pada layanan bank digital khususnya bank digital SeaBank. Bab ini dibagi menjadi 2 (dua) sub bab. Sub bab pertama akan membahas perlindungan hukum preventif bagi nasabah yang kehilangan saldo dalam penggunaan layanan bank digital SeaBank. Selanjutnya sub bab kedua akan membahas perlindungan hukum represif bagi nasabah yang kehilangan saldo dalam penggunaan layanan bank digital SeaBank.

Bab *Keempat* merupakan bagian penutup dalam penelitian skripsi yang berisi kesimpulan sebagai ringkasan dari pembahasan sebelumnya serta memuat saran yang diperlukan.