

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, didapatkan kesimpulan bahwa pengaturan bank digital terdapat dalam Bab IV POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, yang penyelenggaraannya diatur lebih lanjut melalui POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum. SeaBank menawarkan kemudahan dalam penggunaan layanan perbankan, tetapi penggunaannya dapat menimbulkan risiko kehilangan saldo dalam simpanan digital nasabah, sehingga SeaBank harus menerapkan manajemen risiko sesuai POJK No. 38/POJK.03/2016. Berdasarkan objek penelitian, kehilangan saldo nasabah disebabkan oleh kegagalan transaksi akibat gangguan teknis hingga kesalahan atau kelalaian dalam pencatatan saldo, sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah karena dana yang hilang sulit dikembalikan dalam waktu singkat. Oleh karena itu, bentuk kerugian yang dialami nasabah berupa kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil berupa hilangnya saldo dalam rekening digital nasabah, sedangkan 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 merumuskan bahwa ganti rugi hanya diberikan setelah adanya putusan pengadilan dan terbatas pada kerugian materiil yang senyatanya dialami nasabah, sehingga nasabah tidak mendapatkan ganti rugi di luar itu.

Perlindungan hukum terhadap nasabah SeaBank diberikan dalam bentuk preventif dan represif. Perlindungan preventif diberikan melalui regulasi pemerintah dan Perjanjian SeaBank. Regulasi pemerintah menjadi dasar acuan bagi SeaBank, yang ditinjau dari UU No. 10 Tahun 1998, POJK No. 21 Tahun 2023, dan POJK No. 22 Tahun 2023. Melalui regulasi, perlindungan ini diwujudkan melalui kewajiban bank untuk memberikan informasi mengenai potensi risiko kerugian dalam transaksi, menyampaikan informasi produk dan layanan secara akurat dan jelas, serta mempunyai sistem teknologi informasi dan tata kelola sistem yang memadai guna menunjang penyelenggaraan layanan SeaBank. Disisi lain, Perjanjian SeaBank menjadi pedoman khusus bagi nasabah untuk menggunakan produk dan layanan SeaBank sehingga terhindar dari segala risiko penggunaan layanan. Perlindungan represif diberikan melalui prosedur penyelesaian permasalahan dan pengenaan sanksi kepada pihak SeaBank yang 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. Risiko ini tidak hanya merugikan nasabah, melainkan juga berisiko menurunkan reputasi bank yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan digital, sehingga bank harus menyelenggarakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku.

## 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah layanan bank digital SeaBank atas hilangnya saldo sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat, sebagai berikut:

1. Penyelenggara layanan bank digital SeaBank perlu meningkatkan keandalan sistem layanan, memperbaiki penanganan pengaduan dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, dan memastikan adanya mekanisme pengembalian dana yang jelas dan cepat;
2. Nasabah sebagai pengguna layanan harus menjaga keamanan akun melalui penggunaan kata sandi yang kuat dan tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak lain. Selain itu, nasabah juga harus membaca dan memahami isi perjanjian, terutama ketentuan umum, hak dan kewajiban, risiko penggunaan layanan, dan tanggung jawab guna menghindari terjadinya risiko kerugian dalam penggunaan aplikasi layanan bank digital;
3. Lembaga pengawas dan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu memperketat pengawasan terhadap operasional bank digital melalui evaluasi berkala terhadap kepatuhan pada prinsip perbankan, perlindungan konsumen, serta keandalan dan keamanan sistem teknologi yang digunakan.