



**TANGGUNG JAWAB HUKUM *DIGITAL BANKING* TERHADAP  
KELUHAN NASABAH TERKAIT KEGAGALAN *TOP UP* PADA  
*ELECTRONIC WALLET OVO* (Studi Pada Kasus Sea Bank)**

**TUGAS AKHIR – SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat – syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Hukum

**Oleh :**

**ZIDNA ILMA NAFI'A**

NIM 11000120140369

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB HUKUM *DIGITAL BANKING* TERHADAP  
KELUHAN NASABAH TERKAIT KEGAGALAN *TOP UP* PADA  
*ELECTRONIC WALLET OVO* (Studi Pada Kasus Sea Bank)

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Hukum

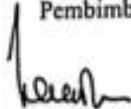
Oleh :

**ZIDNA ILMA NAFI'A**

NIM 11000120140369

Tugas Akhir dengan judul diatas telah disahkan  
dan disetujui untuk diperbanyak

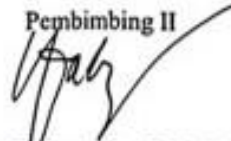
Pembimbing I



**Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**

NIP 195910051986031001

Pembimbing II



**Bagus Rahmanda, S.H., M.H.**

NIP. H.7.198704232018071001

## HALAMAN PENGUJIAN

**TANGGUNG JAWAB HUKUM *DIGITAL BANKING* TERHADAP  
KELUHAN NASABAH TERKAIT KEGAGALAN *TOP UP* PADA  
*ELECTRONIC WALLET OVO* (Studi Pada Kasus Sea Bank)**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh :

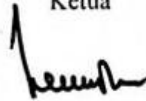
**ZIDNA ILMA NAFI'A**

NIM 11000120140369

Telah diujikan di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal, 13 Februari 2024

Dewan Penguji

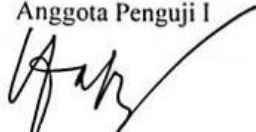
Ketua



**Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**

NIP. 195910051986031001

Anggota Penguji I



**Bagus Rahmanda, S.H., M.H**

NIP. H.7.198704232018071001

Anggota Penguji II

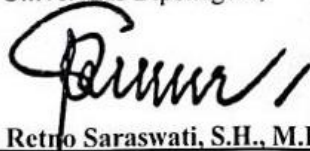


**Muhvidin S.Ag., M.Ag., M.H.**

NIP. 197503092003121002

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro,



**Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.**

NIP 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sarjana Hukum



**Dr. Aditva Y. Sulistyawan, S.H., M.H.**

NIP 198407092008121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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.

Semarang, 13 Februari 2024

  
METERAI  
TEMPEL  
337E6ALK077438712

Zidna Ilma Nafi'a  
NIM 11000120140369

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وِجْدَ مَا كَانَتْ عَلَىٰ

*La yukallifullahu nafsan illa wus'aha*

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَوَىٰ

*Allahumma Yassir Wala tu'assir*

“Ya Allah mudahkanlah dan jangan engkau persulit”

مَنْ جَادَّ وَجَادَّ

*Man Jadda Wa Jadda*

“Barang siapa yang bersungguh – sungguh dia pasti akan berhasil”

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk Allah SWT serta Rasulullah Muhammad SAW, Kedua orang tuaku ayah dan ibu tercinta, keluarga besarku, teman – teman seperjuanganku, Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Salawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang memberikan kita syafa'at di yaumul akhir nanti. Hanya dengan izin Allah SWT dan atas ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum *Digital Banking* Terhadap Keluhan Nasabah Terkait Kegagalan *Top Up* Pada *Electronic Wallet* Ovo (Studi Pada Kasus Sea Bank)” dengan baik.

Penyusunan laporan skripsi atau penulisan hukum ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu atau S-1 pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang. Penulisan skripsi yang jauh dari kata sempurna ini, penulis menyadari bahwa penulis menerima banyak bantuan, kritik, saran, serta masukan yang mendorong penulis untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan penuh rasa hormat penulis ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam bentuk memberikan saran – saran terbaik dan juga memberikan semangat kepada penulis hingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Begitu pula dalam kesempatan kali ini penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya dengan penuh rasa hormat, yakni kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., Selaku Rektor Universitas Diponegoro, Semarang;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang;
3. Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum., Selaku Dosen Pembimbing I atas kritik, saran, masukan, dan bimbingannya yang sangat bermanfaat hingga penulisan hukum ini selesai;
4. Bapak Bagus Rahmanda, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing II atas waktu, arahan, bantuan, dan bimbingannya yang sangat bermanfaat hingga penulisan hukum ini selesai;
5. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H., Selaku Dosen Penguji;
6. Prof. Ani Purwanti S.H., M.Hum Selaku Dosen Wali;
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
8. Kedua orang tua penulis yakni ayah dan ibu tercinta, Bapak Fauzan Adhimah, S.E., dan Ibu Untari Uji Artati serta kakak penulis yakni Nahla Faizah, S.Hum., M.Hum., yang senantiasa memberi kasih sayang, harapan, pengorbanan, semangat, motivasi, dukungan moral dan materiil, serta mendoakan dalam setiap langkah penulis yang tidak akan pernah terhenti dimana semua hal yang telah diberikan kepada penulis tidak akan pernah tergantikan dengan hal apapun.
9. Tegar Ilhana Putra yang senantiasa selalu memberi dukungan serta kebersamaan penulis selama proses penyelesaian penulisan hukum.

10. Sahabat – sahabat seperjuangan skripsi dan teman – teman bimbingan Penulis yang senantiasa saling menyemangati, diskusi, dan memotivasi hingga penyusunan penulisan hukum ini selesai.
11. Sahabat Penulis yang senantiasa memberi masukan, semangat, do'a, serta menjadi teman diskusi Penulis yakni Sausan Qanita Alfaj.
12. Teman seperjuangan yang saling membantu dan berjuang dari awal memasuki dunia perkuliahan sampai penyusunan skripsi, sahabat KKN Desa Jambu Kulon dan pertemanan yang berlanjut hingga saat ini walaupun KKN telah usai, teman UKM KSHI, dan pihak lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis terbuka atas kritik dan saran serta masukan yang membangun dari para pembaca. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 13 Februari 2024

Penulis,

Zidna Ilma Nafi'a



## ABSTRAK

Di era digital kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari penggunaan teknologi termasuk dalam aktivitas keuangan menjadi serba digital melalui *financial technology* seperti *digital banking* dengan layanan akses keuangan secara *real-time*, fleksibel, dan mandiri tanpa harus ke kantor cabang. Namun, penggunaan layanan digital ini juga membawa resiko, seperti kegagalan transaksi akibat kendala sistem yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah.

Penelitian ini membahas kasus kegagalan transaksi top up saldo electronic wallet OVO melalui *digital banking* Sea Bank, dimana dana tidak masuk ke *electronic wallet* OVO namun telah terpotong dari rekening Sea Bank. Permasalahan ini diungkapkan melalui platform mediakonsumen.com yang menjembatani komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha sehingga dapat membantu konsumen dalam mengatasi keluhan atau permasalahan yang dialami dalam menggunakan suatu produk.

Berdasarkan latar belakang diatas Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni: 1. Bagaimanakah Pertanggungjawaban Hukum *Sea Bank* atas Kerugian yang Dialami Nasabah Akibat Kegagalan *Top Up* pada *Electronic Wallet* OVO? 2. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Bagi Nasabah *Sea Bank* yang Mengalami Gagal *Top Up* pada *Electronic Wallet* OVO? Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku serta menggunakan data sekunder dari studi kepustakaan.

Dalam permasalahan ini pertanggungjawaban hukum *digital banking* terhadap nasabah muncul dari hubungan kontrak elektronik dan pihak bank telah bertanggung jawab untuk melakukan ganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang – undangan. Perlindungan hukum bagi nasabah mencakup ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menjamin hak-hak konsumen termasuk dalam konteks transaksi keuangan digital.

***Kata kunci : Digital Banking, Pertanggungjawaban Hukum, Perlindungan Konsumen***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGUJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>F. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>17</b>
<b>G. Orisinalitas Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>21</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
<b>A. Tinjauan Umum Mengenai Perbankan .....</b>	<b>21</b>
1. Pengertian Perbankan.....	21
2. Pengaturan Perbankan.....	21
3. Prinsip – Prinsip Perbankan .....	22
4. Jenis – Jenis Perbankan.....	24

5. Jasa – Jasa Perbankan.....	25
6. Kerugian.....	26
7. <i>Digital Banking</i> .....	27
<b>B. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian .....</b>	<b>33</b>
1. Pengertian Perjanjian.....	33
2. Syarat Sah Perjanjian .....	34
3. Asas – Asas Perjanjian .....	35
4. Perjanjian Elektronik.....	38
<b>C. Tinjauan Umum Mengenai <i>Electronic Wallet</i>.....</b>	<b>42</b>
1. Pengertian <i>Electronic Wallet</i> .....	42
2. Pengaturan <i>Electronic Wallet</i> .....	43
3. <i>Electronic Wallet</i> OVO .....	43
<b>D. Tinjauan Umum Mengenai Tanggung Jawab Hukum.....</b>	<b>44</b>
1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	44
2. Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab Hukum .....	45
<b>E. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>47</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	47
2. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen .....	48
3. Asas – Asas Perlindungan Konsumen.....	49
4. Penyelesaian Sengketa dalam Perlindungan Konsumen .....	50
<b>BAB III.....</b>	<b>55</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>A. Kronologi Kasus .....</b>	<b>55</b>
<b>B. Pertanggungjawaban Hukum <i>Sea Bank</i> atas Kerugian yang Dialami Nasabah Akibat Kegagalan <i>Top Up</i> pada <i>Electronic Wallet</i> OVO .....</b>	<b>58</b>
<b>C. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah <i>Sea Bank</i> yang Mengalami Gagal <i>Top Up</i> pada <i>Electronic Wallet</i> OVO .....</b>	<b>75</b>

*C.1. Payung Hukum Pengguna *Digital Banking* dan *Electronic Wallet**

Berdasarkan Hukum Positif.....	76
C.2. Perlindungan Hukum Nasabah <i>Digital Banking</i> Akibat Gagal <i>Top Up</i> Pada <i>Electronic Wallet</i> Berdasarkan Hukum Positif.....	78
<b>BAB IV .....</b>	<b>93</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>93</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>