

BAB III

APLIKASI SEABANK SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI E-COMMERCE

A. Profil *SeaBank*

PT SeaBank Indonesia adalah perusahaan asal Singapura yang merupakan sebuah lembaga keuangan digital milik Sea Limited/Sea Group, perusahaan induk dari situs *e-commerce* Shopee dan penerbit game online Garena. Awal mula didirikan sebagai PT Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE) pada tanggal 4 Oktober 1991. Bank BKE mulai beroperasi sebagai bank pada 27 Februari 1992. Pendiri BKE adalah Prof. Dr. Soemitro Djojohadikusumo, fokus bisnis bank ini adalah memberikan pembiayaan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui Koperasi Primer Pegawai Negeri (KP-RI), dengan pendekatan eksekusi untuk memberikan solusi finansial bagi pegawai, terutama PNS, dan juga memberdayakan koperasi.¹ Sejak tahun 2015, BKE telah memiliki Sentra Kredit Konsumer (SKK), yang berfungsi sebagai pabrik kredit untuk pengembangan produk, didukung oleh infrastruktur Teknologi Informasi bekerja sama dengan Telkom Indonesia melalui e-Koperasi tentang PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan pembayaran, sehingga anggota koperasi dapat melakukan transaksi seperti pembayaran listrik, telepon, dan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), serta kedepannya akan ada penempatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan EDC (*Electronic Data Capture*) serta *Bancassurance* untuk menawarkan asuransi mikro misalnya. Modal awal Bank BKE mencapai Rp. 5 triliun yang terbagi dalam 500 juta saham dengan nilai nominal per saham sebesar Rp.10.000, dimana 41,56% dari modal telah

¹ "Dipegang Sea Group, Bank Kesejahteraan Ekonomi Kini Jadi SeaBank" id.techinasia.com/sea-group-bank-kesejahteraan-ekonomi-seabank

ditempatkan dan disetorkan dengan total mencapai Rp. 2. 078. 129. 490. 000 yang terdiri dari 207. 812. 949 lembar saham. Hingga akhir tahun 2020, Bank BKE telah mencatat pertumbuhan aset sebesar Rp. 3,469 miliar dan jumlah pegawai bertambah sebanyak 337 pegawai. Saat ini, bank BKE memiliki 12 kantor layanan yang terdiri dari 8 kantor cabang dan 4 kantor cabang pembantu yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Untuk ATM (Anjungan Tunai Mandiri), bank BKE (*SeaBank* Indonesia) kini memiliki 22 unit yang berlokasi di setiap kantor cabang dan area publik, dengan dukungan jaringan ATM Bersama. Selain itu, bank BKE telah mendukung SMS Banker yang dapat digunakan oleh seluruh nasabah.

Namun, BKE pada saat itu masih dianggap sebagai bank kecil dengan total aset hanya Rp 4 triliun, sehingga perlu dilakukan perubahan kepemilikan untuk menambah modalnya. Pada tahun 2019, BKE tercatat dimiliki oleh Induk Koperasi Pegawai Republik Indonesia (IKP-RI) dan PT Reliance Sekuritas Indonesia Tbk (masing-masing 25% dan 19%), bersama pemegang saham lainnya. Di awal tahun 2020, salah satu pemegang saham PT Danadipa Artha Indonesia (milik Setiawan Ichlas yang telah menjadi pemegang saham sejak 2018), meningkatkan kepemilikan sahamnya dari 21% menjadi 92,6%. Dalam proses ini, Danadipa mendapatkan pendanaan dari *Turbocash*, anak perusahaan Sea Group. *TurboCash* kemudian menjadi pemegang saham 82,19% dari Danadipa. Akhirnya, kepemilikan saham BKE didominasi 95% oleh Danadipa, sementara 5%-nya dipegang oleh PT Koin Investama Nusantara yang juga dimiliki oleh *TurboCash*. Hal ini menyebabkan kepemilikan BKE sejak Januari

2020 secara resmi beralih kepada Sea Group. Setelah akuisisi tersebut, sesuai dengan Surat Keputusan No. AHU-0002728. Ah. 01. 02 Tahun 2021 yang diterbitkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.² Pada 15 Januari 2021, PT Bank Kesejahteraan Ekonomi resmi mengganti namanya menjadi PT SeaBank Indonesia. Direksi kemudian mengumumkan peralihan nama dari PT Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE) dengan logo lama menjadi nama baru PT Bank SeaBank Indonesia (*SeaBank*) dengan logo yang diperbarui. Perubahan nama ini mulai berlaku efektif sejak 10 Februari 2021.³

Saat ini, SeaBank bekerja sama dengan Shopee untuk menarik lebih banyak nasabah yang gemar berbelanja. Pengguna Shopee dapat dengan mudah membuka rekening SeaBank melalui aplikasi Shopee, dan selain itu, Shopee dan SeaBank juga menawarkan berbagai promosi menarik untuk para penggunanya. Sebelumnya, Sea Group sendiri telah memperoleh lisensi untuk bank digital di Singapura pada bulan Desember 2020. Fitur yang ditawarkan oleh SeaBank serupa dengan bank digital lainnya, beberapa layanan yang tersedia di SeaBank meliputi fitur transfer, fitur pengisian saldo, fitur pembayaran menggunakan QR, fitur pembayaran melalui Virtual Account (VA), serta opsi menabung dengan bunga yang kompetitif. Di samping itu, diharapkan sistem ketersediaan dan keandalan dari SeaBank dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Sejak SeaBank diluncurkan sebagai bank digital, PT Bank SeaBank Indonesia telah menerima banyak keluhan dari nasabah, dan jumlah keluhan tersebut terus

² Pramesti, Nurul Qomariyah. "Mengapa Induk Shopee Mau Membeli Bank BKE yang Kecil dan Rugi?"

³ Sitorus, Ropesta (2021-02-22). Alfi, Azizah Nur (ed.). "Resmi Diakuisisi Sea Group, Bank BKE Kini Berganti Nama Jadi Seabank"

meningkat setiap tahun, karena banyaknya keluhan menunjukkan bahwa nasabah merasakan ketidakpuasan saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank.

B. Mekanisme Aplikasi SeaBank Sebagai Media Transaksi di *E-commerce*

1. Registrasi dan Aktivasi Akun

Pengguna dapat mengunduh aplikasi SeaBank pada Google Play Store atau App Store, melakukan registrasi menggunakan nomor telepon, kemudian melakukan verifikasi identitas dengan mengunggah KTP dan selfie. Setelah proses verifikasi selesai, lanjut membuat PIN 6 digit dan mengaktifkan verifikasi biometrik (jika perangkat mendukung), seperti sidik jari atau pengenalan wajah untuk keamanan akun.

Proses registrasi dan aktivasi akun SeaBank ini tergolong mudah, cepat, dan efisien karena tidak perlu datang ke kantor cabang bank. Ini menjadi salah satu keunggulan utama SeaBank dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan keuangan digital yang fleksibel dan dapat diakses dari mana saja.

2. Undang teman

SeaBank menyediakan fitur undang teman, sistem ini bekerja dengan cara menyelesaikan misi seperti mengundang teman untuk mendapatkan komisi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah dibuat, jika berhasil mengundang 1 teman untuk menggunakan SeaBank melalui kode referal, maka akan diberikan komisi kepada pengundang sebesar Rp25.000-250.000 sesuai dengan promonya. Tentu saja, jika dapat mengundang 10 teman maka akan mendapat reward sebanyak Rp250.000 dan bagi seseorang yang diundang juga mendapat komisi sebesar

Rp10.000. Dengan adanya fitur ini dapat memudahkan penggunanya untuk mendapatkan uang tambahan hanya dengan mengundang teman.

3. Deposito (investasi)

Aplikasi SeaBank menyediakan fitur deposito gunanya untuk menyimpan dana berjangka yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu, dalam hal ini pengguna atau nasabah SeaBank yang mengisi saldo dalam bentuk simpanan. Keunggulannya untuk mendapatkan bunga deposito yang kompetitif hingga 6% per tahun, penempatan dengan jangka waktu singkat mulai dari 1 bulan, penempatan secara deposito praktis dan cepat kurang dari 5 menit. SeaBank menawarkan fitur bunga harian bagi nasabah tanpa syarat saldo minimum. Bunga dihitung setiap hari berdasarkan saldo akhir harian, bunga ditransfer secara otomatis ke rekening utama setiap hari pukul 00.00-01.00 WIB, bunga bisa mencapai 2,5-6% per tahun, tergantung ketentuan promosi. Layanan ini membuat SeaBank menarik sebagai media simpanan sekaligus transaksi.

4. Hadiah Instan

SeaBank telah mengeluarkan fitur investasi baru yaitu hadiah instan, produk ini memiliki 23 tingkatan hadiah cashback yang dapat dicek pada halaman Menabung Berhadiah. Deposito untuk program ini memiliki bunga 0% sehingga nasabah tidak akan mendapatkan bunga setelah deposito jatuh tempo, nasabah tidak dapat menggabungkan saldo pada deposito yang telah berjalan sebelum promo dimulai dengan saldo pada deposito yang baru dibuka, program ini tidak berlaku kelipatan dalam 1 tingkatan yang sama, nasabah berhak mendapatkan masing-masing satu kali hadiah pada setiap tingkatan, hadiah cashback dalam

bentuk saldo SeaBank akan dikreditkan langsung ke rekening nasabah setelah penempatan deposito berhasil, sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku.

5. Transfer Dana (ke sesama atau antar bank)

Aplikasi SeaBank menyediakan fitur transfer *real-time* dan gratis transfer antar bank tanpa biaya admin. SeaBank memiliki dua metode dalam transfer ke bank lain yaitu metode dengan mencari nomor rekening penerima, metode ini merupakan salah satu metode utama yang disediakan oleh SeaBank untuk mengirim uang ke rekening bank lain, metode ini sangat umum digunakan karena bersifat langsung dan fleksibel. Sedangkan metode no. handphone BI-FAST merupakan sistem transfer antar bank nasional yang dikelola oleh Bank Indonesia dengan biaya rendah (maksimal Rp 2.500) dan dana masuk dalam waktu cepat.

6. Pembayaran Tagihan dan Pembelian Produk Digital

Aplikasi SeaBank juga menyediakan fitur pembayaran tagihan dan pembelian produk digital seperti, listrik (PLN), pulsa dan paket data, BPJS, PDAM, TV kabel dan internet, Telkom, kartu kredit, Angsuran kredit, Edukasi, serta donasi dan zakat. Dengan adanya fitur ini sangat memudahkan pengguna tanpa perlu membayar melalui merchant lain.

7. Pembayaran menggunakan QRIS

SeaBank juga mendukung sistem pembayaran melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*), untuk transaksi offline maupun online. QRIS merupakan sistem pembayaran digital berbasis kode QR yang disatukan secara nasional oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Caranya dengan memindai kode QR yang disediakan pada aplikasi SeaBank

kemudian sistem akan menampilkan nama merchant dan nominal pembayaran (jika sudah diatur).

8. Tarik tunai

SeaBank menyediakan fitur tarik tunai, dikarenakan saat ini SeaBank belum menyediakan kartu ATM (kartu debit) maka saldo bisa ditarik dengan melakukan transfer saldo ke rekening bank lain yang memiliki fasilitas kartu ATM atau melalui Indomaret dan Agen Shopee Mitra terdekat.

9. Setor tunai

SeaBank menyediakan fitur setor tunai yang bisa dilakukan dengan mengisi saldo melalui Indomaret, Agen Shopee Mitra, atau melalui merchant lain seperti mobile banking, aplikasi Shopee, BI-FAST, dan lain-lain.

10. Integrasi dengan Platform *E-commerce*

Salah satu keunggulan utama aplikasi SeaBank adalah kemampuannya untuk menampilkan opsi pembayaran langsung dengan platform *e-commerce*, khususnya Shopee, yang berada di bawah naungan perusahaan induk yang sama, yaitu Sea Group. Integrasi ini memungkinkan pengguna memanfaatkan layanan perbankan digital SeaBank tanpa hambatan saat melakukan transaksi belanja online. Sehingga memudahkan para pengguna serta memuaskan pengguna karena mendapat potongan harga yang besar saat melakukan pembayaran melalui *SeaBank*. Ada 2 metode untuk melakukan transaksi di *e-commerce* terutama Shopee yaitu :

1. SeaBank bayar instan

Layanan ini memungkinkan pengguna menghubungkan akun SeaBank ke akun Shopee. Setelah dihubungkan, pengguna dapat melakukan pembayaran

langsung di halaman checkout Shopee hanya dengan memasukkan PIN SeaBank tanpa meninggalkan aplikasi. Sistem ini bekerja secara otomatis sehingga pembayaran langsung terverifikasi. Tidak hanya itu, jika belanja di Shopee dan melakukan pembayaran melalui aplikasi SeaBank akan mendapat potongan harga.

2. Metode *Virtual Account* (VA)

Shopee juga menyediakan opsi pembayaran melalui *virtual account* SeaBank. Setelah memilih metode pembayaran ini, pengguna akan mendapatkan nomor *virtual account* yang berlaku untuk satu transaksi. Kemudian, pengguna membuka aplikasi SeaBank, memilih fitur transfer ke *virtual account*, dan memasukkan nomor yang diberikan Shopee. Setelah transfer dikirim, sistem Shopee akan secara otomatis mengenali pembayaran tersebut tanpa perlu konfirmasi tambahan. Metode *Virtual Assistant* (VA) memberikan pengalaman transaksi digital yang cepat dan aman sambil tetap memungkinkan pengguna untuk menggunakan fitur bayar instan.⁴

Namun, sejak SeaBank diluncurkan sebagai bank digital, PT Bank SeaBank Indonesia telah menerima banyak keluhan dari nasabah, dan jumlah keluhan tersebut terus meningkat setiap tahun, karena banyaknya keluhan menunjukkan bahwa nasabah merasakan ketidakpuasan saat menggunakan aplikasi SeaBank. Pada kenyataannya, aplikasi SeaBank masih banyak mengalami kendala pada sistemnya yang dialami oleh para nasabah.⁵

Pada tanggal 4 Juli 2025, peneliti mendapat berita laporan melalui *website* dari salah satu nasabah SeaBank yang bernama Habibah asal Subang, Jawa Barat.

⁴ SeaBank Indonesia. Tentang SeaBank. Diakses 11 Juli 2025.

⁵ NetizenBersuara, Apa Itu SeaBank di Shopee dan Keuntungannya. Diakses 11 Juli 2025.

Bahwasanya akun SeaBank nya diblokir, dan uang didalamnya tidak bisa di ambil. Nasabah merupakan pengguna aktif rekening SeaBank, baik untuk aktivitas transfer maupun menerima dana. Rekening ini juga digunakan sebagai rekening pencairan untuk penjualan Reksadana di Bareksa, dan selama ini tidak pernah ada masalah. Namun, pada tanggal 26 April 2025, akun nasabah tiba-tiba *logout* dari aplikasi SeaBank. Ketika nasabah mencoba login kembali menggunakan nomor *handphone* dan *password* yang benar, tidak ada notifikasi pesan bahwa akunnya terblokir. Kemudian nasabah menghubungi *live chat* SeaBank dan diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan. Selain itu, nasabah juga mengirim email ke kontak email SeaBank.

Setelah beberapa hari, nasabah mendapat balasan email yang hanya menyuruhnya untuk menghubungi *call center* di 1500130. Tetapi nasabah mencari alternatif lain, karena untuk menghubungi *call center* tersebut memotong pulsa yang cukup besar. Kemudian nasabah mencoba menghubungi SeaBank melalui *customer service* Shopee, dan diarahkan kembali ke aplikasi SeaBank untuk menghubungi customer service tanpa pemotongan pulsa. Kemudian nasabah mengikuti prosedurnya untuk melakukan verifikasi dengan mengisi nama dan NIK, sudah dicoba berulang kali tetapi tetap gagal. Akhirnya nasabah menyerah dan mencoba kembali menghubungi *call center* 1500130, dari semua pilihan menu suara yang tersedia tidak ada satupun yang relevan dengan permasalahan nasabah.

Pada awal Juli 2025 nasabah ingat bahwa pernah melakukan pencairan reksa dana dari Bareksa dengan rekening tujuannya adalah SeaBank. Nasabah

kembali mencari solusi dan bertanya ke beberapa orang dan disarankan untuk menghubungi nomor +6221-5086-7070, lalu memilih menu 1 yaitu pemblokiran akun. Akhirnya nasabah berhasil berbicara dengan *customer service*, dan menjalani proses verifikasi identitas dan nasabah baru mendapat informasi bahwa akunnya diblokir karena ada data profil yang tidak sesuai. Nasabah merasa tidak pernah mengubah data atau memasukkan informasi palsu, hanya saja nasabah belum melakukan verifikasi email karena tidak ingin menerima *spam* notifikasi transaksi. Banyak pengguna SeaBank yang tidak melakukan verifikasi email akan tetapi tidak terjadi masalah. Nasabah mengaku sangat kecewa karena tidak mendapat notifikasi apapun bahwa akunnya telah di blokir dan saldo yang ada didalam rekeningnya tidak kembali. Pada laporannya, nasabah sangat memohon agar saldo nya dikembalikan karena nasabah merasa tidak pernah melakukan transaksi yang melanggar aturan. Rekening tersebut murni digunakan untuk transaksi pribadi dan pencairan reksa dana.⁶

Pada tanggal 7 Juli 2025, Habibah menerima panggilan dari pihak SeaBank yang memberitahukan untuk mengambil uangnya kembali. Pihak SeaBank mengatakan bahwa ada ketidaksesuaian pada profil SeaBank nya, pihak SeaBak mengaku telah mencoba menghubungi Habibah sejak tanggal 5-6 Juli 2025 melalui email, panggilan telepon, serta pesan WhatsApp, namun tidak ada jawaban. Akan tetapi Habibah merasa bahwa Ia tidak menerima pesan atau notifikasi apapun dari SeaBank padahal sudah jelas Habibah belum melakukan verifikasi email bagaimana caranya pihak SeaBank menghubunginya melalui

⁶ Mediakonsumen.com, surat-pembaca, akun SeaBank saya tiba-tiba diblokir - uang didalamnya tidak bisa diambil, diakses 5 Juli 2025.

email. Habibah bersyukur akhirnya mendapat respon dari pihak SeaBank setelah beberapa kali melakukan percobaan untuk mendapat respon uangnya kembali namun tidak dengan akunnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap layanan PT. Bank SeaBank Indonesia, ditemukan hasil penelitian bahwa mekanisme pelayanan bank digital yang diterapkan oleh perusahaan masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini terjadi karena masih adanya sejumlah keluhan dari para nasabah terkait gangguan teknis yang signifikan, seperti pemblokiran akun tanpa kejelasan penyebab serta hilangnya saldo yang ada didalam rekening secara tiba-tiba. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sistem keamanan dan manajemen risiko pada SeaBank masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal transparansi penanganan keluhan. Gangguan ini tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan pengguna, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan digital, khususnya pada kalangan pengguna yang mengandalkan layanan SeaBank untuk transaksi e-commerce dan kebutuhan keuangan harian.

Namun, tidak seluruh pengguna mengalami kendala yang dijumpai dalam beberapa kasus. Sebaliknya, terdapat pula sejumlah pengguna yang memberikan pengalaman positif terhadap penggunaan SeaBank, yaitu saudari Amelia mengatakan bahwa:

“Untuk penggunaan bank digital ini sangat mudah dan praktis untuk digunakan dalam bertransaksi. Dari segi keamanan, aplikasi ini telah dilengkapi dengan sistem verifikasi dua tahap sehingga memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi. Selain itu, bank digital ini juga dinilai mampu membantu memenuhi kebutuhan finansial pengguna, salah satunya dalam hal menabung.”

Saudari Nurhalisah juga mengatakan bahwa:

”Merasa puas terhadap *reward*, *cashback*, dan bonus yang diberikan SeaBank seperti *cashback* pembayaran, bonus undang teman, serta potongan harga saat *checkout* di Shopee.”

Dan saudari Ruwaida mengatakan bahwa:

“Dalam peningkatan SeaBank sudah cukup baik hingga saat ini, terlebih lagi adanya *feedback* bagi para pengguna SeaBank contohnya seperti adanya voucher, *cashback* dan lain-lainnya. Meskipun saya pernah mengalami hilang saldo secara tiba-tiba sebesar RP 200.000,00 namun setelah saya melakukan pengajuan pada SeaBank alhamdulillah saldo saya kembali.”

Berdasarkan beberapa pengalaman pengguna yang telah dipaparkan, ditemukan hasil bahwa penggunaan SeaBank sebagai bank digital memiliki dua sisi yang perlu dipertimbangkan secara objektif. Di satu sisi, sebagian pengguna merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan baik dari segi akses, efisiensi transaksi, maupun biaya. Aplikasi ini dinilai mudah digunakan, memiliki sistem keamanan dua tahap, tidak membebankan biaya administrasi, serta memberikan keuntungan tambahan berupa *cashback* dan bunga tabungan. Namun, di sisi lain terdapat pula pengguna yang mengalami permasalahan sistem. Permasalahan sistem yang telah dipaparkan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan berpotensi merugikan pengguna, terutama ketika saldo tidak dapat diakses dalam jangka waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun SeaBank menawarkan kemudahan dan keuntungan, dalam aspek keandalan sistem dan perlindungan konsumen masih memerlukan perbaikan.