

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