

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU – BUKU

- Asikin, Zainal. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2015.
- AZ, Lukman Santoso. *Hukum dan Kewajiban Nasabah Bank*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia. 2011.
- Gazali, Djoni S., dan Rachmadi Usman. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika. 2016.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2020.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Penerbit Sinar Grafika. 2008.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Edisi ke-1. 2007.
- Miru, Ahmadi dan Sakka Pati. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2009.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2020.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diedit Media. 2011.
- Njatrijani, Rinitami. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: Penerbit CV Tigamedia Pratama. 2018.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti. 2014.
- Suteki. *Metodologi Penelitian Hukum. Filsafat, Teori, dan Praktik*. Depok : Rajawali Pers. 2018. 172.
- Soemitro, Ronny Hanijito. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1988.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press). 2018.

B. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang

– Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang – Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang –

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013

Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018

Tentang Penyelenggaraan Perbankan Secara Digital oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021

Tentang Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang

Elektronik

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

C. JURNAL/ARTIKEL

Anggiati, Ni Kadek Dwi. "Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank." <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/52980/31327>.

Apandy, Puteri Asyifa Oktavia. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1 (2021).

Bintarto, Elshabyta Auditya. "Fintech dan Cashless Society: Sebuah Revolusi Mendongkrak Ekonomi Kerakyatan." *Call For Essays*, Universitas Gajah Mada.

Gunawan, Liabrintika Oktaviani dkk. "Akibat Hukum Pelanggaran Prinsip Kehati-hatian dalam Pemberian Kredit Oleh Bank." *Journal Kertha Negara*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Hidayati, Maslihati Nur. "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Lex Jurnalica*, Vol. No. 3 (2008).

Indah, Rosa. "Perubahan Bank Di Indonesia dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Revolusi Industri 4.0." *Student Research Journal*, Vol. 1, No. 3, (2023) DOI: <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3>

Karinda, Rhey A. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Lex Privatum*, Vol. VIII, No.4, (2020).

Kusuma, Mulyana W. "Should Court-Annexed Alternative Dispute Resolution Mechanism Mandatory." *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Era Hukum*, No. 1, 5.

- M, Salah Uddin & Yesmin Akhi, A. "E-Wallet System for Bangladesh an Electronic Payment System." *International Journal of Modeling and Optimization*. 2014
<https://doi.org/10.7763/ijmo.2014.v4.376>
- Maharani, Citra Hafshah. "Perlindungan Hukum Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Terhadap Pemegang Polis Yang Berkedudukan Sebagai Konsumen Asuransi." *Privat Law Journal*, Vol. 9, No. 2, (2021).
- Maysarah, Andi. "Mekanisme Ganti Kerugian Terhadap Korban Tindak Pidana." *Jurnal Warta Edisi*: 59 (2019).
- Muhtarom, M. "Asas – Asas Hukum Perjanjian : Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak." *SUHUF*, Vol. 6, No. 1, (2014).
- Naomi, Fiona Pappano dan I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA Ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1, (2020).
- Oktaria, Eka Travilta. "Prinsip Mengenal Nasabah Sebagai Bentuk Penerapan Prinsip Kehati – Hatian Dalam Pemberian Kredit Oleh Lembaga Perbankan." Fakultas Bisnis Universitas Mitra Indonesia.
- Rahmawati, Ema dan Rai Mantili. "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan." *PJIH*, Vol. 3, No. 2 (2016).
- Riza, Faisal dan Achmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal EduTech*, Vol. 4, No. 1 (2018).
- Santoso, Agus, dan Dyah Pratiwi. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5.4 (2018).

- Sastradiyatmika, Kadek Purwa. "Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan dengan Perdagangan Parsel." *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 2, No. 3 (2020).
- Sicillia, Mita & Abu Yazid. "Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta." *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 3, No. 2, (2020).
- Setiono, Gentur Cahyo. "Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan." *Journal Transparansi Hukum*, Vol. 5, No. 1 (2022).
- Utomo, Markus Suryo, dkk. "Koherensi Putusan Hakim Dalam Pembuktian Ganti Rugi Imateriel Perbuatan Melawan Hukum." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Vol. 4, No. 1.
- Wiguna, Kadek Doni. "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Elektronik Banking." *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9, No. 12.

D. SKRIPSI/TESIS

- Araetha Gautama. Skripsi: "Perlindungan Hukum Terhadap Penyeter Dana Pada Elektronik Wallet Shopeepay." (Jakarta: Universitas Pelita Harapan, 2022).
- Ihza Averoes Aryonegoro. Skripsi: "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) (Tinjauan Yuridis terhadap Peran dan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan)." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022).
- M. Arsyad Sanusi Dalam Nasya Fajri Muthiah. Skripsi : "Kontrak Elektronik (E-Contract) Pada Layanan Financial Technology Berbasis Peer To Peer Lending", (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2021).
- Nasya Fajri Muthiah. Skripsi: "Kontrak Elektronik (E-Contract) Pada Layanan Financial Pada Financial Technology Berbasis Peer to Peer Lending." (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2021).

E. MEDIA ELEKTRONIK

Adi Ahdiat, “Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir”, Databoks 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>, Diakses Pada 23 Oktober 2023.

Apriyani. “OJK: E-Banking Ditargetkan Menuju Omnichannel”. *Infobanknews.com*, June 12, 2016, <https://infobanknews.com/ojk-e-banking-ditargetkan-menuju-omnichannel/>, Diakses pada 19 Oktober 2023.

Brosur LAPS OJK.

https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/448_LAPS%201%20brosur%20LAPS_2018_small.pdf. 2018.

Diakses Pada 17 November 2023.

“Era Transformasi Digital”, *Lintarsata (Premium Collection)*, Penerbit Media Service Bisnis Indonesia, 2016, 11.

Ditjen Perbendaharaan Direktorat PKN, “ODADING Seri Keuangan Digital Part III : *Digital Banking*”, <https://djp.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html>. Diakses pada 19 Oktober 2023.

Giri Hartono, “*BI Catat Penggunaan Uang Elektronik Tumbuh 172,85%*”, <https://economy.okezone.com/read/2020/02/20/320/2171484/bi-catat-penggunaan-uang-elektronik-tumbuh-172-85>, diakses pada 12 Oktober 2023.

Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Medan Area, “Het Recht Hink Achter De Feiten Aan”. <https://mh.uma.ac.id/het-recht-hink-achter-de-feiten-aan/>, diakses pada 5 Oktober 2023.

Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/>. Diakses Pada 8 Desember 2023.

Nur Indah Anjarwati, “*Top Up* OVO dari Sea Bank Gagal, Tapi Saldo Terpotong dan Tidak Ada Riwayat Transaksi”.
<https://mediakonsumen.com/2023/08/03/surat-pembaca/top-up-ovo-dari-seabank-gagal-tapi-saldo-terpotong-dan-tidak-ada-di-riwayat-transaksi>. Diakses Pada 5 Oktober 2023.

OJK, “Pengaturan dan Pengawasan Perbankan”, OJK 2017,
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Peraturan-dan-Pengawasan-Perbankan.aspx>
Diakses Pada 24 Oktober 2023.

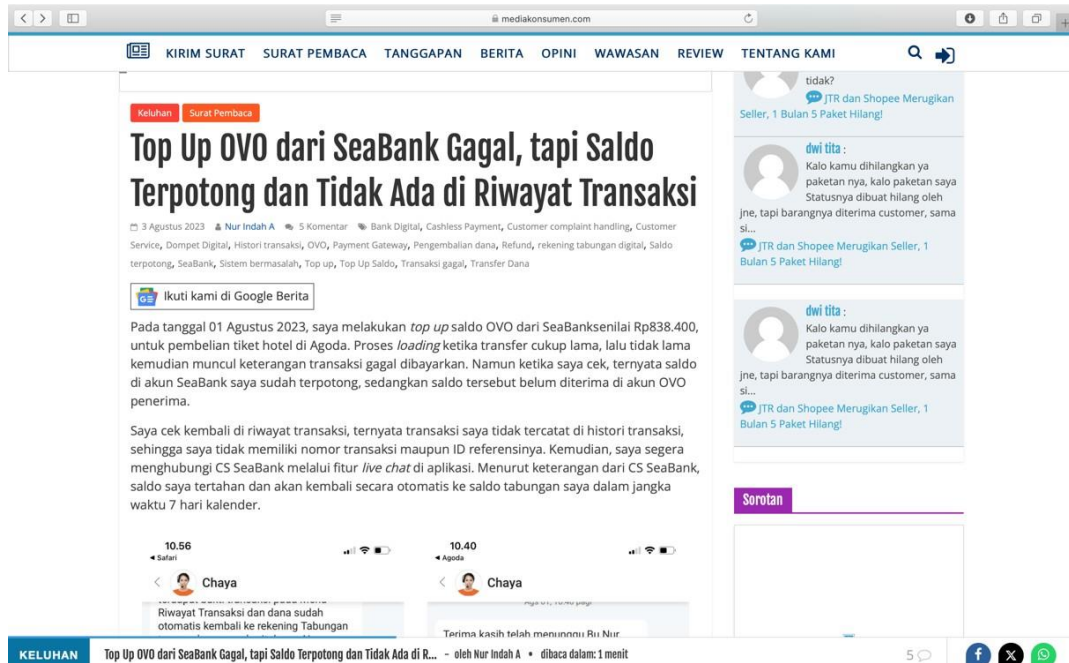
OVO, “Syarat dan Ketentuan”, <https://www.ovo.id/syarat-ketentuan>,
Diakses pada 16 Oktober 2023.

Sea Bank, “Syarat dan Ketentuan Layanan Aplikasi Perbankan Digital Seabank”,
<https://www.seabank.co.id/info/syarat-layanan-perbankan>, Diakses Pada 24 Oktober 2023.

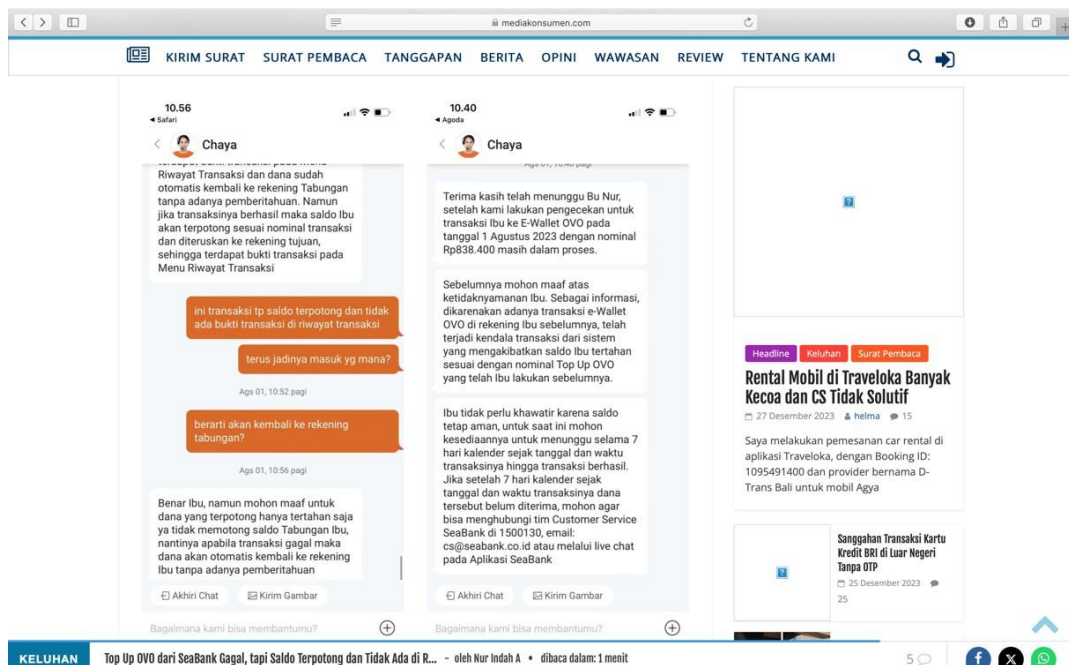
F. KAMUS

Kementrian, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, Indonesia: Kemendikbud, 2016),
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kerugian>, Diakses Pada 10 November 2023.

LAMPIRAN



Keluhan Nur Indah Anjarwati yang dibagikan dalam situs Mediakonsumen.com



Bukti *Screenshot* percakapan Nur Indah Anjarwati dengan *Customer Service* Sea Bank

mediakonsumen.com

KIRIM SURAT SURAT PEMBACA TANGGAPAN BERITA OPINI WAWASAN REVIEW TENTANG KAMI

Menu Riwayat Transaksi

ini transaksi tp saldo terpotong dan tidak ada bukti transaksi di riwayat transaksi

terus jadinya masuk yg mana?

Aga 01, 10:52 pagi

berarti akan kembali ke rekening tabungan?

Aga 01, 10:56 pagi

Benar Ibu, namun mohon maaf untuk dana yang terpotong hanya tertahan saja ya tidak memotong saldo Tabungan Ibu, nantinya apabila transaksi gagal maka dana akan otomatis kembali ke rekening Ibu tanpa adanya pemberitahuan

Akhiri Chat Kirim Gambar

Bagaimana kami bisa membantumu?

Chat dengan CS SeaBank

Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan Ibu. Sebagai informasi, dikarenakan adanya transaksi e-Wallet OVO di rekening Ibu sebelumnya, telah terjadi kendala transaksi dari sistem yang mengakibatkan saldo Ibu tertahan sesuai dengan nominal Top Up OVO yang telah Ibu lakukan sebelumnya.

Ibu tidak perlu khawatir karena saldo tetap aman, untuk saat ini mohon kesediaannya untuk menunggu selama 7 hari kalender sejak tanggal dan waktu transaksinya hingga transaksi berhasil. Jika setelah 7 hari kalender sejak tanggal dan waktu transaksinya dana tersebut belum diterima, mohon agar bisa menghubungi tim Customer Service SeaBank di 1500130, email: cs@seabank.co.id atau melalui live chat pada Aplikasi SeaBank

Akhiri Chat Kirim Gambar

Bagaimana kami bisa membantumu?

Menurut saya proses tersebut terlalu lama dan saya butuh dana tersebut segera. Mohon kiranya bantuan dari pihak SeaBank agar mempercepat prosesnya, karena saya sangat membutuhkan dana tersebut. Saya akan *update* di komentar apabila kasus ini sudah closed dan dana saya sudah dikembalikan. Berikut saya lampirkan *screenshot chat* saya dengan CS SeaBank.

Nur Indah Anjarwati
Magetan, Jawa Timur

Headline Keluhan Surat Pembaca

Rental Mobil di Traveloka Banyak Kecoa dan CS Tidak Solutif

27 Desember 2023 helma 15

Saya melakukan pemesanan car rental di aplikasi Traveloka, dengan Booking ID: 1095491400 dan provider bernama D-Trans Bali untuk mobil Agia

Sanggahan Transaksi Kartu Kredit BRI di Luar Negeri Tanpa OTP

25 Desember 2023 25

Tindak Lanjut Kehilangan Helm di UPS Blok 8 Tanah Abang Pasar Jaya

25 Desember 2023 17

Terror Telegon PT Collective Asset Management, Menagih Hutang Akutaku yang Sudah Lunas

24 Desember 2023 16

KELUHAN Top Up OVO dari SeaBank Gagal, tapi Saldo Terpotong dan Tidak Ada di R... - oleh Nur Indah A • dibaca dalam: 1 menit 5

mediakonsumen.com

KIRIM SURAT SURAT PEMBACA TANGGAPAN BERITA OPINI WAWASAN REVIEW TENTANG KAMI

Seabank ID
3 Agustus 2023 - (18:19 WIB)
Permalink

Selamat Malam Ibu Nur Indah Anjarwati,

Mohon maaf atas kendala yang terjadi. Terkait kendala Top Up Saldo OVO dari SeaBank saat ini telah selesai kami proses dan sudah kami konfirmasi langsung kepada Ibu Nur melalui telephone pada tanggal 03/08/2023 pukul 17:07 WIB.

Kami Informasikan untuk status transaksi tersebut saat ini adalah GAGAL dan tidak mendebit rekening Ibu Nur.

Jika membutuhkan bantuan lain Ibu Nur dapat menghubungi Customer Service SeaBank melalui telepon di nomor 1500130 atau layanan live chat kami.

Demikian informasinya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

1 Login untuk Membalas

Apa Komentar Anda mengenai SeaBank?

Ada 5 komentar sampai saat ini.

Silakan login untuk menulis komentar...

KELUHAN Top Up OVO dari SeaBank Gagal, tapi Saldo Terpotong dan Tidak Ada di R... - oleh Nur Indah A • dibaca dalam: 1 menit 5

Tanggapan pihak Sea Bank atas kendala yang dialami oleh Nur Indah Anjarwati

KIRIM SURAT SURAT PEMBACA TANGGAPAN BERITA OPINI WAWASAN REVIEW TENTANG KAMI

Kirimkan Tanggapan

5 komentar untuk "Top Up OVO dari SeaBank Gagal, tapi Saldo Terpotong dan Tidak Ada di Riwayat Transaksi"

 Nur Indah A **Penulis artikel**
3 Agustus 2023 - (17:12 WIB)
[Permalink](#)

Case diatas sudah closed ya. Pada hari ini tanggal 03 Agustus 2023, dana saya sudah kembali ke saldo tabungan Seabank saya. Terimakasih kepada mediakonsumen yang telah membantu penyelesaian case diatas, dan Terimakasih juga kepada pihak Seabank yg telah memfollow-up serta memprioritaskan laporan terkait kendala yg saya alami, semoga hal-hal seperti ini tidak terjadi lagi di kemudian hari.

  [Login untuk Membalas](#)

 Lala RA
18 Agustus 2023 - (12:59 WIB)
[Permalink](#)

Konfirmasi dari Nur Indah Anjarwati bahwa telah terselesaikannya permasalahan