



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BRI TERHADAP KEGAGALAN PENGISIAN SALDO BRIZZI MENGGUNAKAN APLIKASI BRI MOBILE

Adinda Putri Sukmadianti*, Bagus Rahmanda, Paramita Prananingtyas

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : adindaputrisukma01@gmail.com

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah mendorong sektor perbankan untuk bertransformasi secara digital, salah satunya dengan menghadirkan layanan mobile banking dan ikut mendukung kemudahan mobilitas dengan menyediakan layanan kartu electronic money. Peralihan ini, meskipun membawa kemudahan, juga memunculkan potensi risiko baru, termasuk kegagalan transaksi oleh nasabah saat menggunakan aplikasi mobile banking. Penelitian ini bertujuan mengkaji bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat kegagalan dalam proses pengisian saldo BRIZZI melalui aplikasi mobile banking BRI. Penelitian dilakukan dengan pendekatan non-doktrinal, yaitu pendekatan hukum berdasarkan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah dibedakan menjadi dua jenis, yakni perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif bersumber dari hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999, serta ketentuan OJK seperti POJK No. 6/POJK.07/2022 dan POJK No. 12/POJK.03/2018. Sementara itu, perlindungan represif dapat ditempuh melalui mekanisme non-litigasi, seperti pengaduan nasabah melalui layanan aduan atau LAPS, maupun melalui proses litigasi. Upaya penyelesaian kasus ini juga bisa dilakukan dengan menghubungi layanan pelanggan bank atau fitur pengaduan dalam aplikasi BRImo. Pihak bank menyatakan kesediaannya untuk memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah.

Kata kunci : Electronic money; Mobile Banking

Abstract

Rapid advances in information technology have prompted the banking sector to undergo digital transformation, including the introduction of mobile banking services and the provision of electronic money cards to support mobility. While this transition has brought convenience, it has also given rise to new potential risks, including transaction failures by customers when using mobile banking applications. This study aims to examine the legal protections provided to customers who suffer losses due to failures in the BRIZZI balance top-up process through the BRI mobile banking app. The research was conducted using a non-doctrinal approach, i.e., a legal approach based on primary data obtained directly from the field. The results of this study reveal that legal protection for customers is divided into two types: preventive and repressive. Preventive protection stems from consumer rights as stipulated in Law No. 8 of 1999, as well as OJK regulations such as POJK No. 6/POJK.07/2022 and POJK No. 12/POJK.03/2018. Meanwhile, repressive protection can be pursued through non-litigation mechanisms, such as customer complaints through the complaint service or LAPS, or through litigation processes. Efforts to resolve these cases can also be made by contacting the bank's customer service or the complaint feature in the BRImo app. The bank has stated its willingness to provide compensation as a form of responsibility for the losses incurred by customers.

Keywords : Electronic Money; Mobile Banking

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pembayaran merupakan salah satu komponen vital dalam perekonomian suatu negara karena mendukung kelancaran transaksi ekonomi dan keuangan. Sistem pembayaran Indonesia telah mengalami transformasi signifikan dari metode tradisional kemudian menuju sistem modern yang berbasis teknologi, seiring dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0. Adanya 3 unsur penggerak inovasi yaitu inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat, dan kebijakan otoritas menjadi faktor besar dalam evolusi sistem pembayaran ini.¹

Indonesia memulai awal sistem pembayaran dengan menggunakan metode konvensional seperti barter lalu ke uang tunai dan sistem pembayaran manual. Transaksi masih dilakukan secara langsung dengan keterbatasan jangkauan geografis. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi di era digital, Indonesia mulai mengadopsi sistem pembayaran berbasis elektronik, yang semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa batasan waktu dan lokasi.² Regulasi yang mendukung perkembangan ini juga terus disesuaikan, seperti penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Regulasi ini memastikan bahwa inovasi dalam sistem pembayaran berjalan secara aman dan efisien, sekaligus melindungi konsumen dari berbagai macam risiko.

Revolusi Industri 4.0 membawa perubahan besar melalui pengintegrasian teknologi digital, di Indonesia, sistem pembayaran modern hadir dengan berbagai inovasi seperti internet banking, mobile banking, e-money, e-wallet, QRIS, dan masih banyak lagi. Seperti yang sudah disebutkan e-money menjadi salah satu sistem pembayaran digital saat ini. Evolusi sistem ini merupakan data yang ditempatkan pada suatu wadah atau biasa disebut kartu pembayaran elektronik atau kartu e-money.³ Kartu e-money (electronic money) adalah kartu yang memiliki fungsi sebagai uang digital. Kartu e-money ini termasuk dalam kartu prabayar yang memiliki nilai uang yang tersimpan secara elektronik dalam media server atau chip. Saldo di kartu e-money adalah nilai dari uang yang tersimpan, uang di e-money bisa digunakan untuk beragam pembayaran di merchant/toko yang menerima pembayaran dengan e-money.⁴ E-money sendiri sudah memiliki pengaturannya di Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pengguna e-money dapat dikatakan sebagai konsumen atau dalam dunia perbankan kerap disebut sebagai nasabah, pernyataan tersebut sejalan sebagaimana

¹bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx. Diakses pada hari Jumat, 22 November 2024, pukul 19.57 WIB.

² *Ibid*

³ M. Zubaidi, Penggunaan E-Money Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Menurut Hukum Ekonomi Syariah (Universitas Muhammadiyah Surabaya)

⁴ Bagus Dwi Handoko, Adi Suliantoro, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Kartu Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai" Jurnal Ilmiah Vol 20 No 1 (1 April 2018): 31, DOI:10.35315/dh.v20i1.7205

diatur dalam pasal 1 angka 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat”. Dengan begitu setiap nasabah pengguna e-money mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen sesuai dengan apa yang tertuang dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen.

Lembaga keuangan turut mengikuti perkembangan atas peraturan yang sudah disahkan, bank menjadi satu lembaga yang menerbitkan kartu e-money tersebut. Salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia yang selanjutnya disebut BRI ini mengeluarkan kartu e-money bernama Brizzi yang diterbitkan pada tahun 2017. Kartu Brizzi yang berisikan uang elektronik ini menawarkan banyak kegunaan utama bagi nasabah BRI, sehingga dapat membantu nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi dengan mudah secara non tunai. Sebelum di gunakan sebagai alat pembayaran kartu ini harus dilakukan pengisian saldo terlebih dahulu.⁵ Efisiensi dari kartu Brizzi tidak hanya berpaku pada kegunaannya sebagai alat transaksi. Namun, pada tahap pengisian saldo untuk kartu Brizzi juga dapat dilakukan dengan berbagai macam pilihan kemudahan, yakni melalui ATM, melalui merchant yang tersedia di minimarket, dan yang paling efisien dalam perkembangan teknologi sekarang yaitu melalui Mobile Banking.

Pengaturan mengenai Mobile Banking juga tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

BRI memiliki komitmen untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya dengan berbagai layanan salah satunya dengan memberikan sebuah layanan Mobile Banking yang bernama BRIMO. BRIMO memberikan layanan kepada nasabah dalam mendapati kemudahan untuk melakukan berbagai macam transaksi hanya dalam satu aplikasi saja. Mulai dari transaksi via transfer, pengisian e-wallet, pembayaran QRIS, dan yang pastinya BRIMO bisa digunakan untuk pengisian saldo kartu Brizzi.

Pada praktiknya masih sering terjadi permasalahan yang dialami oleh nasabah selama menggunakan kartu Brizzi dan mobile banking BRIMO. Didapatinya kegagalan pengisian saldo Brizzi melalui aplikasi BRIMO menjadi salah satu permasalahan nasabah yang menarik untuk diteliti karena pada problematika tersebut dapat menjadi potensi kerugian bagi nasabah. Sudah menjadi sebuah kewajiban suatu bank untuk terus melindungi nasabahnya dari berbagai risiko kerugian karena hal tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pelaku usaha telah memiliki kewajiban dan tanggung jawabnya kemudian dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016

⁵ *Ibid*

tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum juga mengharapkan bank mampu mengelola risiko yang dihadapi secara efektif dalam seluruh aktivitas operasional yang didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi.⁶ Contoh kecil dalam salah satu kasus yakni di mana pengguna Brizzi melakukan pengisian saldo untuk pemakaian e-tol melalui aplikasi BRIMO dalam kondisi sudah mendekati gerbang tol. Ketika saldo rekening sudah ter-debet ternyata saldo kartu Brizzi tidak bertambah, biasanya nasabah akan melakukan pengaduan pada customer service. Namun, relatif memakan waktu cukup lama untuk mendapatkan tanggapan, kemudian pada kondisi tersebut juga berisiko dalam hal keamanan.⁷ Karena dampak kejadian risiko pada nasabah dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung dan mungkin tidak dapat diidentifikasi segera, kejadian tersebut dapat berdampak pada reputasi bank, maka berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih lanjut ke dalam skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BRI TERHADAP KEGAGALAN PENGISIAN SALDO BRIZZI MENGGUNAKAN APLIKASI BRI MOBILE**.

B. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum di suatu negara. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa setiap individu atau subjek hukum dapat memperoleh hak-haknya sebagaimana diatur oleh hukum, serta memperoleh perlindungan apabila hak-hak tersebut dilanggar. Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum sebagai suatu bentuk pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain.⁸ Perlindungan hukum ini memungkinkan masyarakat untuk menikmati hak-haknya tanpa rasa takut atau ancaman. Perlindungan tersebut terbagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif adalah upaya yang dilakukan sebelum terjadi pelanggaran, dengan cara mengatur rambu-rambu melalui peraturan perundang-undangan agar pelaku hukum memahami batasan dan kewajibannya. Sebaliknya, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa, yang bertujuan untuk memberikan keadilan melalui penerapan sanksi, seperti hukuman pidana, denda, atau hukuman administratif, kepada pelaku pelanggaran hukum. Hal ini sejalan dengan pendapat Muchsin yang menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan mekanisme perlindungan terhadap subjek hukum yang dilaksanakan melalui aturan yang bersifat memaksa dan penerapan sanksi bagi pihak yang melanggar.⁹

Dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai dasar hukum untuk

⁶ Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, Booklet Perbankan Indonesia 2017 Edisi 4, Maret 2017

⁷ Bagus Dwi Handoko, Adi Suliantoro, op. cit.

⁸ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti) hlm.54

⁹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm 20

menjamin hak-hak konsumen di Indonesia, termasuk di sektor perbankan. Pasal 1 angka 1 UU ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen dari kerugian, baik materiil maupun immateriil. Dalam praktiknya, konsumen layanan perbankan yang dalam hal ini disebut nasabah, berhak atas berbagai bentuk perlindungan hukum, antara lain hak atas informasi yang benar dan transparan, jaminan keamanan terhadap dana dan data pribadi, serta akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran. Perlindungan ini sangat penting mengingat industri perbankan berkaitan langsung dengan pengelolaan keuangan masyarakat yang sensitif dan memiliki risiko tinggi. Oleh karena itu, perlindungan terhadap nasabah bukan hanya diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen, tetapi juga diperkuat oleh regulasi sektor jasa keuangan seperti peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kombinasi ini menciptakan kerangka hukum yang komprehensif dan terintegrasi, sehingga hubungan antara bank sebagai penyedia jasa keuangan dan nasabah sebagai konsumen dapat berlangsung secara adil, transparan, dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan hukum yang berlaku.

2. Tinjauan Umum Tentang Bank

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya demi meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, bank berlandaskan pada beberapa prinsip meliputi prinsip kepercayaan, sebagaimana tertuang dalam Pasal 29 UU Perbankan, menekankan bahwa kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana harus dilakukan dengan cara yang tidak merugikan masyarakat dan menjaga kepercayaan nasabah.¹⁰ Adapun prinsip kerahasiaan, yang diatur dalam Pasal 40, mewajibkan bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan simpanannya, kecuali dalam keadaan yang telah diatur oleh undang-undang.¹¹ Selanjutnya ada prinsip kehati-hatian, yang menjadi dasar operasional perbankan untuk menjamin stabilitas sistem keuangan dan melindungi dana masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2)¹². Adapula prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer/KYC), meskipun tidak dijelaskan secara langsung dalam UU Perbankan, telah diatur secara rinci dalam Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 jo. No. 5/21/PBI/2003. Prinsip ini mengharuskan bank untuk mengenali identitas nasabah, memantau aktivitas keuangan mereka, dan melaporkan transaksi mencurigakan guna mencegah penyalahgunaan layanan perbankan untuk tindakan kriminal.

¹⁰ NI Kadek Dwi Anggianti, I Wayan Suardana, *PENGATURAN PRINSIP KEPERCAYAAN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA BANK* (Fakultas Hukum Universitas Udayana)

¹¹ Nindyo Pramono, "Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi", *Penataran Hukum Perdata dan Ekonomi*, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, hlm 245

¹² Dr. Trisadini P. Usanti, Prof, Dr. Abd. Shomad, *HUKUM PERBANKAN* (Kencana 2017). 21

Berdasarkan jenisnya, Pasal 5 ayat (1) UU Perbankan menyatakan bahwa bank dibedakan menjadi bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Bank umum, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 3, adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah serta memberikan layanan jasa dalam kegiatan pembayaran. Bank ini memiliki cakupan layanan yang luas dan dapat beroperasi secara nasional bahkan internasional. Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat dijelaskan dalam Pasal 1 angka 4 sebagai bank yang juga menjalankan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah, namun berbeda dari bank umum karena tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPR lebih berfokus pada layanan kepada masyarakat pedesaan atau usaha kecil, dengan skala usaha yang lebih terbatas dibandingkan bank umum. Dengan pembagian ini, sistem perbankan Indonesia diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan kontribusi maksimal terhadap pembangunan ekonomi nasional.

3. Tinjauan Umum Tentang Bank Digital

Bank digital merupakan inovasi dalam sektor perbankan yang memungkinkan kegiatan perbankan dilakukan secara elektronik tanpa kehadiran fisik yang dominan. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, bank digital adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menjalankan kegiatan usaha utamanya melalui saluran elektronik dan hanya memiliki kantor pusat atau kantor fisik dalam jumlah terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa bank digital tetap tunduk pada prinsip kehati-hatian serta tata kelola yang baik, meskipun tidak hadir dalam bentuk fisik seperti bank konvensional. Dengan mengandalkan teknologi, bank digital memberikan kemudahan akses, efisiensi, dan kecepatan dalam layanan, sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat modern yang semakin mengutamakan kenyamanan dan mobilitas tinggi dalam aktivitas keuangan.

Berbagai layanan disediakan oleh bank digital guna memudahkan nasabah dalam mengakses dan menggunakan produk keuangan. Salah satunya adalah electronic money (e-money), yaitu alat pembayaran berbasis non-tunai yang mengharuskan pengguna menyetor dana terlebih dahulu ke penerbit sebelum digunakan, dan dapat disimpan dalam chip atau server. E-money banyak digunakan dalam berbagai transaksi seperti jalan tol, transportasi umum, hingga transaksi di minimarket dan food court.¹³ Adapun mobile banking memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan melalui aplikasi di ponsel, seperti transfer, cek saldo, pembayaran listrik, hingga top up e-wallet. Internet banking memanfaatkan koneksi internet agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui situs web resmi bank tanpa harus datang ke ATM. Sementara itu, e-wallet atau dompet digital merupakan aplikasi yang menyimpan informasi keuangan pengguna dan memfasilitasi transaksi elektronik seperti pembelian atau transfer dana, dengan contoh populer seperti Gopay, OVO, Dana, dan LinkAja. Layanan SMS banking menggunakan

¹³ I Gede Hendrayana, Dr. Degdo Supriyitno, Loso Judijanto, Ferry Kosadi, Sri Yani Kusumastuti, Sepriano, *E-Money : Panduan Lengkap Penggunaan dan Manfaat E-Money dalam Era Digital* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm 9

layanan pesan singkat (SMS) untuk memungkinkan transaksi melalui ponsel secara cepat dan fleksibel. Keberagaman layanan ini mencerminkan transformasi besar dalam dunia perbankan, yang berorientasi pada kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan keuangan berbasis digital.

4. Tinjauan Umum Transaksi Perbankan Digital

Berikut adalah ringkasan panjang dalam bentuk dua paragraf dari bagian **D. Tinjauan Umum Transaksi Perbankan Digital**:

Transaksi perbankan merujuk pada seluruh aktivitas keuangan yang dilakukan oleh individu atau badan hukum melalui lembaga perbankan, mencakup pembayaran, pemberian kredit, penitipan dana, hingga berbagai bentuk pembiayaan lainnya. Dalam era digital, transaksi perbankan telah mengalami transformasi besar melalui teknologi digital, yang memungkinkan layanan keuangan dilakukan secara cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat elektronik. Salah satu bentuk utama dari transaksi digital ini adalah penggunaan electronic money (e-money), yaitu alat pembayaran berbasis saldo yang telah disetor sebelumnya kepada penerbit, dan digunakan untuk berbagai keperluan transaksi seperti pembayaran transportasi, belanja ritel, dan layanan publik lainnya. E-money mencakup proses penerbitan, pengisian nilai, transaksi pembayaran di merchant, hingga pengembalian dana (refund) atau setoran ulang ke rekening pengguna. Transaksi e-money diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 guna menjamin keamanan, efisiensi, dan keandalan sistem pembayaran dalam mendukung ekonomi digital. Selain e-money, bentuk transaksi digital lainnya adalah mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, air, internet, BPJS), cek saldo, mutasi rekening, hingga tarik tunai tanpa kartu hanya melalui aplikasi di ponsel. Layanan ini mencerminkan kemajuan teknologi yang memudahkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan di mana saja dan kapan saja.

Berdasarkan sisi regulasi, transaksi perbankan digital berada dalam pengawasan dan dasar hukum yang kuat guna melindungi konsumen dan menjamin kestabilan sistem keuangan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 yang merupakan perubahan dari UU ITE 2008, mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum menggunakan jaringan dan media elektronik, menjadikan perbankan digital sebagai bagian sah dari aktivitas hukum modern. UU ini mewajibkan penyedia layanan untuk menjamin keamanan informasi, kualitas sistem, dan perlindungan data pribadi nasabah dari penyalahgunaan.¹⁴ POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum memperkuat regulasi ini dengan menegaskan bahwa layanan perbankan elektronik harus memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, serta melakukan transaksi perbankan secara mandiri, cepat, dan aman. POJK ini juga mengatur kewajiban bank dalam melakukan manajemen

¹⁴ Yustisia, Melia Prabangasta (2022) "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia," "Dharmasisya" *Jurnal Program Magister Hukum FHUI* Vol. 2 : 799-800, <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasisya/vol2/iss2/20>

risiko, otorisasi transaksi, serta pengembangan produk keuangan digital dengan pengawasan langsung dari OJK. Dengan adanya regulasi tersebut, transaksi perbankan digital tidak hanya memperluas akses layanan keuangan, tetapi juga memastikan perlindungan hukum yang memadai bagi masyarakat di tengah berkembangnya teknologi finansial.

5. Tinjauan Umum Nasabah Bank

Berikut adalah ringkasan panjang dalam bentuk dua paragraf dari bagian **E. Tinjauan Umum Nasabah Bank**:

Nasabah bank merupakan pihak yang menggunakan jasa bank, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan dan diperkuat oleh Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005, nasabah tidak hanya terbatas pada pihak yang memiliki rekening, tetapi juga mencakup pihak yang memanfaatkan layanan bank tanpa memiliki rekening (walk-in customer). Berdasarkan jenisnya, nasabah dibagi menjadi dua yaitu nasabah penyimpan yang menempatkan dana dalam bentuk simpanan di bank, dan nasabah debitur yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan. Hubungan antara bank dan nasabah pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang dilandasi oleh asas kepercayaan, yang harus dijaga melalui pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hak-hak nasabah dilindungi secara tegas dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jelas, perlakuan yang adil, dan kompensasi apabila terjadi pelanggaran. Nasabah juga memiliki kewajiban untuk memahami informasi layanan, beritikad baik dalam transaksi, membayar sesuai kesepakatan, serta mengikuti prosedur penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan.

Bank sebagai lembaga keuangan juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur secara hukum. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank berhak menghimpun dana masyarakat, menerbitkan surat pengakuan utang, memindahkan uang, menempatkan dana, melakukan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dan kegiatan perbankan lain yang sah. Namun demikian, bank juga diwajibkan menjalankan usahanya dengan penuh tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban tersebut antara lain mencakup beritikad baik dalam operasional, memberikan jaminan dan penjelasan terhadap layanan, menjamin mutu produk, serta memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian akibat produk atau layanan yang diberikan. Hubungan antara nasabah dan bank dalam perbankan modern tidak hanya mencakup aspek teknis keuangan, tetapi juga harus dibangun atas dasar transparansi, perlindungan hukum, serta tanggung jawab moral dan sosial kedua pihak, sehingga tercipta kepercayaan jangka panjang yang menopang keberlanjutan sektor perbankan nasional.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah BRI yang mengalami kegagalan pengisian saldo Brizzi menggunakan aplikasi BRI Mobile?

2. Bagaimana tanggung jawab dan bentuk penyelesaian dari BRI dalam menangani permasalahan terhadap nasabah yang mengalami kegagalan pengisian saldo Brizzi melalui aplikasi BRI Mobile?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan non-doktrinal yang berarti metode penelitian hukum yang tidak hanya mengkaji aturan normatif, tetapi juga melihat kenyataan di lapangan sebagai data primer untuk mengungkap bagaimana hukum dijalankan secara praktis, khususnya terkait perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BRI.¹⁵ Pendekatan ini dipadukan dengan analisis yuridis terhadap peraturan yang berlaku guna mengkaji dasar hukum, prinsip, serta hambatan dalam praktik perlindungan hukum bagi pengguna layanan e-money Brizzi dan aplikasi BRImo. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan tujuan memberikan gambaran sistematis mengenai tanggung jawab dan penyelesaian permasalahan hukum antara nasabah dan bank, khususnya dalam konteks kegagalan pengisian saldo Brizzi. Jenis data yang digunakan mencakup data primer seperti wawancara langsung dengan 20 nasabah dan pihak Bank BRI Regional Semarang serta data sekunder yang meliputi bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (buku, jurnal, skripsi), dan tersier (kamus, ensiklopedia, internet).

Metode pengumpulan data dilakukan secara lapangan melalui wawancara mendalam serta studi kepustakaan, yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menyimpulkan situasi hukum berdasarkan fakta empiris dan norma hukum. Bahan hukum yang digunakan sangat komprehensif, terdiri dari berbagai undang-undang seperti UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE terbaru, hingga berbagai Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan terkait layanan digital dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan pendekatan deduktif yaitu menelaah asas, norma, dan praktik untuk menarik generalisasi dan simpulan yang sesuai dengan rumusan masalah. Lokasi penelitian difokuskan pada wilayah Bank BRI Regional Semarang yang dipilih sebagai studi kasus karena relevan dengan implementasi layanan digital BRI dan perlindungan nasabah dalam praktik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BRI Yang Mengalami Kegagalan Pengisian Saldo Brizzi Menggunakan Aplikasi BRI Mobile

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) meluncurkan produk electronic money bernama Brizzi pada tahun 2006, sebagai salah satu e-money pertama di Indonesia.

¹⁵ Yati Nurhayati, Ifrani, M.Yasir Said, "METODOLOGI NORMATIF DAN EMPIRIS DALAM PERSPEKTIF ILMU HUKUM", *Jurnal Penegakkan Hukum Indonesia*, (17 Januari 2021) : 8-13, <https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14>

¹⁶ Brizzi dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam berbagai transaksi nontunai, termasuk pembayaran tol, parkir, transportasi umum, dan belanja di merchant. Untuk mendukung kemudahan top-up, BRI menghadirkan aplikasi BRImo pada tahun 2019 yang terintegrasi dengan internet banking, mobile banking, dan layanan e-money dalam satu platform digital. Aplikasi BRImo memungkinkan pengisian saldo Brizzi secara praktis dengan fitur NFC, di mana pengguna cukup memindai kartu Brizzi ke ponsel dua kali untuk mentransfer dan mengaktifkan saldo. Meskipun secara prosedural mudah, hasil wawancara terhadap 20 responden pengguna Brizzi dan BRImo menunjukkan bahwa 50% dari mereka mengalami kendala delay pengisian saldo, di mana saldo sudah terdebit dari rekening namun belum masuk ke kartu Brizzi dalam waktu yang seharusnya. Beberapa kasus seperti yang dialami oleh Dina Yuhanida, Yadi Gunadi, dan Gustini menunjukkan keterlambatan hingga 1–3 jam atau lebih dalam pengisian saldo, yang berisiko mengganggu mobilitas pengguna, terutama saat menggunakan tol atau layanan parkir.

35% dari responden mengalami kegagalan top-up, seperti kasus Bapak Iryanto yang menyebutkan bahwa sistem BRImo yang sering offline menyebabkan saldo rekening terpotong namun saldo Brizzi tidak bertambah hingga satu minggu kemudian. Nasabah seperti Hafiz Windarazzan juga mengeluhkan kejadian serupa yang dialami berulang kali, dengan return saldo yang sangat lambat. Dalam upaya penyelesaian, beberapa nasabah telah memanfaatkan layanan pengaduan BRI seperti chatbot SaBRIna, menu laporan di aplikasi BRImo, hingga datang langsung ke kantor BRI. Namun, efektivitas penanganan pengaduan ini dipertanyakan, karena beberapa nasabah seperti Fayha Azka dan Gilar mendapati laporan tidak mendapatkan respons memadai atau bahkan hilang dari sistem.¹⁷ Beberapa nasabah memilih untuk beralih ke produk e-money lain seperti Auradinda dan Daffa, karena kegagalan yang berulang dan tidak adanya solusi cepat dari pihak bank. Dari keseluruhan temuan ini, tampak adanya potensi kerugian waktu dan kepercayaan nasabah akibat ketidaksempurnaan sistem dalam transaksi top-up Brizzi melalui BRImo, yang memerlukan perhatian lebih lanjut dari BRI sebagai penyedia layanan.

2. Tanggung jawab dan Bentuk Penyelesaian Dari BRI Dalam Menangani Permasalahan Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kegagalan Pengisian Saldo Brizzi Melalui Aplikasi BRI Mobile

Bank Rakyat Indonesia (BRI) secara aktif berinovasi dalam penyediaan layanan digital perbankan melalui produk Brizzi sebagai kartu e-money dan BRImo sebagai aplikasi mobile banking. Hingga November 2024, tercatat lebih dari 24 juta kartu Brizzi beredar di masyarakat, menunjukkan kontribusi besar BRI dalam mendorong digitalisasi transaksi non-tunai. BRImo sendiri menjadi aplikasi mobile

¹⁶ <https://staidagresik.ac.id/manfaat-kartu-brizzi/>. Diakses Pada Hari Jumat, 31 Januari 2025, pukul 17.17

¹⁷ mediakonsumen.com/2023/04/27/surat-pembaca/pengaduan-gagal-top-up-saldo-brizzi-via-brimo-tidak-ditanggapi. Diakses pada Hari Minggu, tanggal 9 Februari 2025, pada pukul 23.36.

banking dengan pengguna terbanyak dan kinerja terbaik di Indonesia. Namun, banyaknya pengguna juga diiringi dengan tantangan teknis, salah satunya adalah permasalahan gagal top-up Brizzi melalui BRImo. Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank BRI Regional Semarang, diakui bahwa kendala gagal top-up menjadi aduan yang paling sering diterima, di mana nasabah mengeluhkan saldo sudah terpotong dari rekening namun tidak masuk ke kartu Brizzi. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan bagi nasabah dan menjadi bentuk tanggung jawab yang harus direspon oleh BRI secara profesional.

Sebagai bentuk komitmen terhadap perlindungan konsumen, BRI telah menyediakan beberapa mekanisme pengaduan melalui aplikasi BRImo, seperti fitur Ajukan Pengaduan, Pengaduan Saya, Kontak Kami, dan Chatbot Sabrina. Fitur-fitur tersebut memungkinkan nasabah untuk menyampaikan keluhan secara langsung, memantau status penanganan pengaduan secara real-time, serta memperoleh solusi melalui chat otomatis. Selain itu, BRI juga memberikan alternatif saluran pengaduan melalui call center (1500017) dan pelayanan langsung di kantor cabang terdekat.¹⁸ Setiap pengaduan akan diproses melalui tahapan rekonsiliasi pusat, dan jika terbukti benar, maka pengembalian saldo atau bentuk kompensasi lainnya akan dilakukan. Prosedur penanganan aduan ini telah mengikuti standar internal yang diatur dalam instruksi kerja frontliner, dengan batas waktu penyelesaian maksimal 14 hari kerja. Dalam upaya preventif, BRI juga menyelenggarakan sosialisasi produk dan edukasi nasabah secara berkala, terutama pada saat pembukaan rekening, untuk memastikan nasabah memahami cara penggunaan produk dan langkah penanganan jika terjadi kendala, termasuk terkait Brizzi dan BRImo.

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BRI Yang Mengalami Kegagalan Pengisian Saldo Brizzi Menggunakan Aplikasi BRI Mobile

Transformasi digital telah mendorong perubahan besar dalam sistem pembayaran di Indonesia, dengan perbankan sebagai aktor sentral dalam penyediaan layanan keuangan digital. Salah satu bentuk inovasi ini adalah penggunaan electronic money seperti kartu Brizzi dari Bank BRI yang dapat diisi ulang melalui aplikasi BRImo. Namun, perkembangan teknologi ini tidak lepas dari potensi risiko hukum, khususnya dalam hal tanggung jawab bank terhadap kegagalan sistem yang berdampak pada konsumen.

Sebagai produk e-money, Brizzi tunduk pada ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yang menempatkan bank sebagai penerbit sekaligus penyelenggara sistem. Berdasarkan Pasal 15 UU No. 11

¹⁸ <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7618577/sabrina-virtual-assistant-bri-rekomendasikan-merchant-belanja-bulanan>. Diakses pada Hari Jumat 14 Maret 2025, pukul 19.01

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, kegagalan pengisian saldo yang terjadi akibat gangguan integrasi antara BRImo dan Brizzi mencerminkan adanya ketidaksesuaian dengan ketentuan tersebut.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, kasus ini juga menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak-hak nasabah yang dijamin dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama hak untuk didengar keluhannya dan memperoleh penyelesaian yang adil. Beberapa nasabah seperti Bapak Iryanto dan Hafiz Windarazzan mengalami keterlambatan pengembalian saldo hingga satu minggu, yang melanggar prinsip pelayanan yang efisien sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lambatnya penanganan pengaduan juga mencerminkan belum optimalnya implementasi dari Pasal 29 POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang menuntut respons dan penyelesaian pengaduan secara tepat waktu.

Selain itu, kasus Fayha Azka, Gilar, dan Albinmaulana menunjukkan masalah yang lebih serius dalam mekanisme pengaduan. Laporan yang tidak tercatat atau tidak mendapat tindak lanjut merupakan bentuk pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang mengharuskan adanya pencatatan, verifikasi, dan penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada nasabah. Ketidakefektifan ini tidak hanya menghambat hak nasabah, tetapi juga merusak kredibilitas bank sebagai penyedia layanan publik berbasis kepercayaan (*fiduciary principle*).

Pengaturan lainnya yang relevan adalah Pasal 21 ayat (1) POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Layanan Perbankan Digital yang mewajibkan bank untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam setiap penyelenggaraan layanan digitalnya. Setiap kegagalan sistem, keterlambatan top-up, hingga lambannya pengembalian dana, tidak bisa dilepaskan dari tanggung jawab hukum bank terhadap konsumennya.¹⁹

Dari perspektif hukum, BRI wajib meningkatkan sistem manajemen risikonya sesuai Pasal 2 POJK No. 38/POJK.03/2016, dan melakukan perbaikan struktural terhadap sistem integrasi BRImo–Brizzi. Bank juga harus menjamin adanya transparansi, kecepatan, dan kepastian hukum dalam setiap proses penyelesaian pengaduan agar tidak melanggar prinsip-prinsip hukum yang berlaku di sektor jasa keuangan. Jika perbaikan ini tidak dilakukan secara menyeluruh, maka tidak hanya

¹⁹ Ach. Maulana Mahribi, Mukhidin, & Evy Indriasari. (2024). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Uang Elektronik Brizzi Unregister”. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, Vol. 2, No. 1 Maret 2024 : 218, <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v2i1.556>

hak nasabah yang terabaikan, tetapi juga reputasi dan daya saing bank sebagai institusi keuangan nasional dapat mengalami penurunan signifikan.

2. Tanggung jawab dan Bentuk Penyelesaian Dari BRI Dalam Menangani Permasalahan Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kegagalan Pengisian Saldo Brizzi Melalui Aplikasi BRI Mobile

Hubungan hukum antara bank sebagai penerbit uang elektronik dan nasabah sebagai pengguna e-money merupakan bentuk hubungan perdata yang dilandasi perjanjian serta tunduk pada peraturan perundang-undangan, seperti PBI No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik dan berbagai regulasi lainnya di sektor jasa keuangan. Bank BRI sebagai penerbit e-money Brizzi memiliki kewajiban hukum dan etis untuk menyediakan layanan yang layak dan aman bagi nasabah, termasuk tanggung jawab menyelesaikan keluhan atau aduan atas transaksi gagal.

Kegagalan top-up Brizzi melalui aplikasi BRImo merupakan contoh risiko operasional dalam layanan digital banking. Faktor penyebabnya meliputi perbaikan sistem, gangguan server, keterbatasan kapasitas jaringan, atau latensi koneksi. Risiko ini termasuk dalam kategori risiko yang dapat menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital. Oleh karena itu, bank wajib memberikan perlindungan, termasuk kompensasi kepada nasabah yang dirugikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bank juga memiliki tanggung jawab atas informasi dan keamanan produk. Ketentuan tersebut menuntut bank untuk menyampaikan informasi secara jelas mengenai produk serta memastikan sistem teknologi yang digunakan mampu melindungi data dan transaksi nasabah. Komitmen ini juga ditegaskan dalam POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Manajemen Risiko TI oleh Bank Umum dan POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Layanan Perbankan oleh Bank Umum yang mewajibkan penerapan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan layanan berbasis teknologi.

Dalam menyelesaikan pengaduan, Bank BRI wajib mematuhi Peraturan BI No. 7/7/PBI/2005 jo. 10/10/PBI/2008 dan POJK No. 6/POJK.07/2022, yang menyatakan bahwa bank harus menyediakan unit layanan pengaduan dan menyelesaikan laporan nasabah paling lambat dalam 20 hari kerja. Bank BRI bahkan menetapkan standar internal maksimal 14 hari kerja sebagai bentuk komitmen lebih dalam memberikan pelayanan.

Jika penyelesaian internal tidak memuaskan, nasabah dapat menempuh jalur eksternal melalui LAPS Keuangan sebagaimana diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2014. LAPS menyediakan alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Jika jalur tersebut masih tidak memberikan hasil yang diinginkan, nasabah memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan

negeri. Dalam hal ini, bank dapat diminta untuk mengganti kerugian jika terbukti lalai atau sistemnya cacat.

Bank harus menerapkan prinsip liability (pertanggungjawaban hukum) dan responsibility (pertanggungjawaban kelembagaan) secara bersamaan. Liability mengharuskan bank berganti secara hukum jika terbukti melakukan kelalaian, sedangkan responsibility menuntut kepatuhan bank dalam menjalankan fungsinya sesuai regulasi. Ganti rugi harus diberikan maksimal 7 hari setelah terbukti terjadi kerugian akibat kelalaian.²⁰ Maka, tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam kasus gagal top-up Brizzi melalui BRImo mencakup aspek perlindungan konsumen, pemenuhan hak nasabah, penerapan manajemen risiko, serta kepatuhan terhadap hukum.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan kegagalan pengisian saldo Brizzi melalui aplikasi BRImo menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah, baik secara preventif maupun represif. Perlindungan preventif diwujudkan dalam hak nasabah untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta kompensasi atas kerugian melalui mekanisme pengaduan yang telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK No. 6/POJK.07/2022, dan POJK No. 12/POJK.03/2018. Perlindungan represif dilakukan melalui penyelesaian sengketa secara non-litigasi, seperti layanan pengaduan dan mediasi melalui LAPS, maupun litigasi melalui pengadilan negeri jika penyelesaian internal tidak memuaskan. Di sisi lain, kesiapan teknologi dan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran transaksi digital. Bank BRI memiliki prosedur penyelesaian aduan sesuai dengan peraturan seperti POJK No. 18/POJK.07/2018 dan PBI No. 10/10/PBI/2008, serta berkomitmen memberikan pertanggungjawaban berupa pengembalian dana jika kesalahan berasal dari sistem perbankan. Namun, apabila terbukti kesalahan ada pada nasabah, maka bank tidak berkewajiban memberi ganti rugi. Untuk mengantisipasi risiko operasional, Bank BRI juga dituntut untuk menerapkan manajemen risiko sesuai POJK No. 38/POJK.03/2016 guna menjamin keamanan layanan mobile banking.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, Booklet Perbankan Indonesia 2017 Edisi 4, Maret 2017
Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti) hlm.54
Dr. Trisadini P. Usanti, Prof, Dr. Abd. Shomad, HUKUM PERBANKAN (Kencana 2017). 21

²⁰ Badan Sertifikasi Manajemen Risiko, Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat 1, Jakarta: *Global Association Of Risk Professional, Inc*& Badan Sertifikasi Manajemen Risiko, (2008). 5.



I Gede Hendrayana, Dr. Degdo Supriyitno, Loso Judijanto, Ferry Kosadi, Sri Yani Kusumastuti, Sepriano, *E-Money : Panduan Lengkap Penggunaan dan Manfaat E-Money dalam Era Digital* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm 9

B. Jurnal

M. Zubaidi, Penggunaan E-Money Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Menurut Hukum Ekonomi Syariah (Universitas Muhammadiyah Surabaya)

Bagus Dwi Handoko, Adi Suliantoro, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Kartu Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai” *Jurnal Ilmiah* Vol 20 No 1 (1 April 2018): 31, DOI:10.35315/dh.v20i1.7205

Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, (Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm 20

NI Kadek Dwi Anggianti, I Wayan Suardana, PENGATURAN PRINSIP KEPERCAYAAN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA BANK (Fakultas Hukum Universitas Udayana)

Nindyo Pramono, “Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi”, *Penataran Hukum Perdata dan Ekonomi*, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, hlm 245 Yati Nurhayati, Ifrani, M.Yasir Said, “METODOLOGI NORMATIF DAN EMPIRIS DALAM PERSPEKTIF ILMU HUKUM”, *Jurnal Penegakkan Hukum Indonesia*, (17 Januari 2021): 8-13, <https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14>

Ach. Maulana Mahribi, Mukhidin, & Evy Indriasari. (2024). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Uang Elektronik Brizzi Unregister”. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, Vol. 2, No. 1 Maret 2024 : 218, <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v2i1.556>

C. Peraturan dan Keputusan

Badan Sertifikasi Manajemen Resiko, Sertifikasi Manajemen Resiko Tingkat 1, Jakarta: Global Association Of Risk Professional, Inc& Badan Sertifikasi Manajemen Risiko, (2008). 5

D. Situs Web

bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx. Diakses pada hari Jumat, 22 November 2024, pukul 19.57 WIB.

<https://staidagresik.ac.id/manfaat-kartu-brizzi/>. Diakses Pada Hari Jumat, 31 Januari 2025, pukul 17.17

mediakonsumen.com/2023/04/27/surat-pembaca/pengaduan-gagal-top-up-saldo-brizzi-via-brimo-tidak-ditanggapi. Diakses pada Hari Minggu, tanggal 9 Februari 2025, pada pukul 23.36.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7618577/sabrina-virtual-assistant-bri-rekomendasikan-merchant-belanja-bulanan>. Diakses pada Hari Jumat 14 Maret 2025, pukul 19.01



DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>