

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 BRI^{mo}. Pihak bank menyatakan kesediaannya untuk memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah.

Kata Kunci: *Electronic money, Mobile Banking.*