



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT GAGAL MELAKUKAN
PEMBAYARAN DI *MERCHANT* MELALUI QRIS BRI *MOBILE***

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Disusun Oleh:

FAYHAAZKA KAMILA PUTRI LASHARI

11000120130625

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT GAGAL MELAKUKAN
PEMBAYARAN DI *MERCHANT* MELALUI QRIS BRI *MOBILE***

TUGAS AKHIR – PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

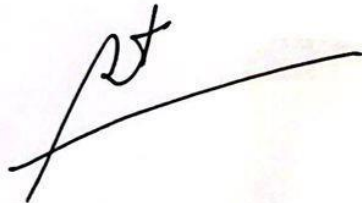
Oleh:

FAYHA AZKA KAMILA PUTRI ASHARI

NIM. 11000120130625

Tugas Akhir – Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui
untuk diperbanyak

Dosen Pembimbing I



Rinitami Njatrijani S.H., M.Hum.
NIP. 196108171987032001

Dosen Pembimbing 2



Hendro Saptono S.H., M.Hum.
NIP. 195910051986031001

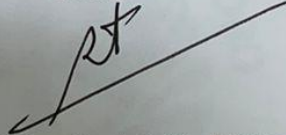
HALAMAN PENGUJIAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG
MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT GAGAL MELAKUKAN
PEMBAYARAN DI *MERCHANT* MELALUI QRIS BRI *MOBILE*

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

FAYHA AZKA KAMILA PUTRI ASHARI
NIM. 11000120130625

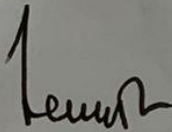
Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Maret 2024

Dewan Penguji
Ketua



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum
NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji I



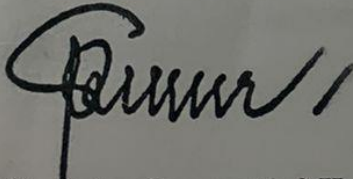
Hendro Saptono, S.H., M.Hum
NIP.195910051986031001

Anggota Penguji II



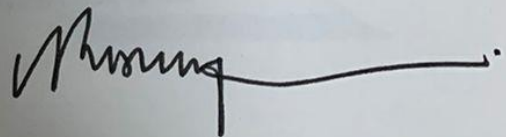
Prof. Ro'fah Setyowati S.H., M.H., Ph.D.
NIP.196610171992032001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum
NIP. 196711191993032002

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H.
NIP.198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT GAGAL MELAKUKAN PEMBAYARAN DI *MERCHANT* MELALUI QRIS BRI *MOBILE*”** ini, adalah benar tidak pernah diajukan atau dipublikasikan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain di sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dibuktikan dalam Daftar Pustaka

Semarang, 23 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Fayha Azka Kamila Putri A.

NIM.11000120130625

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“God will create ease after hardship” Q.S At-Talaq:7

“Apa yang melewatkanmu tidak pernah menjadi takdirku dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu” -Umar Bin Khattab

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”- Boy Chandra

“Life like there is no tomorrow”

Penulisan hukum ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT,

Kedua orang tua serta keluarga tercinta,

Para dosen yang telah membimbing penulis,

Sahabat-sahabat terbaik penulis,

Undip, dan Bangsa Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK BRI YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT GAGAL MELAKUKAN PEMBAYARAN DI *MERCHANT* MELALUI QRIS BRI MOBILE” dengan lancar dalam keadaan sehat wal afiat. Penulisan hukum ini dikerjakan guna melengkapi tugas serta syarat menyelesaikan Program Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah.

Tak dapat dipungkiri bahwasannya dalam proses Penulisan Hukum ini terdapat berbagai kendala yang penulis alami. Namun dengan hadirnya berbagai dukungan dan bimbingan dari banyak pihak menjadikan penulis mampu menyelesaikan tugas Penulisan Hukum ini. Maka dari itu, sebagai bentuk rasa syukur dan ungkapan terimakasih, penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;

4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I atas ilmu, bimbingan, waktu dan kesabaran luarbiasa yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
5. Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II atas ilmu, bimbingan, waktu, dan kesabarannya untuk membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini;
6. Dr. Yunanto, S.H., M.Hum dan Lapon Tukan Leonard, S.H., M.A, selaku Dosen Wali yang telah membantu selama penulis melangsungkan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat di bidang ilmu hukum serta bidang lainnya selama proses perkuliahan yang sangat berguna bagi penulis;
8. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang sangat sabar senantiasa membantu penulis dalam segala urusan administrasi sehingga penulis selama perkuliahan maupun proses penyelesaian penulisan hukum;
9. Keluarga penulis, Bunda, Ayah, Adek Abi, Adek Adam, Mbah tuti, Keluarga Besar Mbah Soesanto, Keluarga Besar Mbah Adnan , yang tiada hentinya memberikan dorongan semangat, cinta, kasih sayang, dan doa tiada henti sehingga penulis mampu menempuh masa perkuliahan dengan sebaik-baiknya;

10. Almh. Mbah tuti istikhomah, yang menjadi semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini sesegera mungkin
11. Sahabat penulis; Rani, Citra, Aeris, Ima, Roi, Arel, Fandi, Topper, Afiq, Ghozy, Ilham, Nadyasafa, Aksani, yang selalu memberikan dorongan dan semangat serta lingkungan berkembang yang baik untuk penulis;
12. Sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis Maritza Adena, Fawwaz Hazel, Divani Yemima atas waktu dan cerita serta menjadi tempat paling menyenangkan juga mampu memberikan semangat, dukungan, dan hiburan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
13. Rekan-Rekan Kantor Media dan Informasi BEM FH Undip 2023; Dinda, Kindi, Hawe, Karen, Ryan, Silvia, Rayyan, Abel, Celine, Kia, Dimqi, Nathan, Anjel, Iqbal, Destia dan Citra yang telah memberikan kepercayaan dan pengalaman kepada penulis dalam tahun terakhir penulis berorganisasi di BEM FH Undip;
14. Rekan-Rekan Dewan Pimpinan Kabinet Lentera Karya BEM FH Undip 2023; Adry, Naufal, Tere, Joyce, Salma, Mozza, Sulthan, Yudha, Ivan, Atika, Intan, Saloom, dan Shabrina yang telah memberikan pengalaman bermakna dalam berorganisasi penulis;
15. Rekan-Rekan Kantor Media dan Informasi BEM FH Undip 2022; Kak Dhana, Keisha, Farel, Mahes, Dinda, Kindi, Khalista, Hawe, Iqbal, Jay, Gilar, Sagita, Ryan dan Karen yang telah memberi warna dan keluarga baru dalam berorganisasi;

16. Rekan-Rekan Kantor Media dan Informasi BEM FH Undip 2021; AA Dzul, Kak Harani, Koko Steven, Kak Dhana, Kak Bintang, Kak Sheehan, Vani, Keisha, Ipang, Galung, Farrel, Fakbar, Hazel, Ica, Shofie, dan Mahes yang telah menjadi wadah pertama penulis berproses di dunia perkuliahan;
17. Teman-teman KKN Tim II Periode 2023/2024 Desa Banjarejo; Aldi, Audy, Anafi, Fandi, Pipit, Moza, Sasa, Sekar, Ahdan yang sudah memberikan makna dan kebermanfaatan di Desa Banjarejo.
18. Nasabah Bank BRI yang menjadi responden penulis; Anjel, Adinda, Afiq, Sasa, Fandi, Fitria, Dimqi, Saloom, Ardan, Tina, Arienda, Ilham, Fandi Kurniawan, Farel, Ima, Nesya, Sekar, Citra, Samuel, dan Irma yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden penulis dalam penelitian ini.
19. Segenap staf dan pimpinan Bank BRI *Regional Office* Semarang yang telah bersedia memberikan data dan menjadi narasumber bagi penulis dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara sukarela membantu serta memberi inspirasi dalam proses pengerjaan dan penyusunan Penulisan Hukum ini. Penulis menyadari bahwa Penulisan Hukum ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis berharap dengan adanya berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga Penulisan Hukum ini mampu memberikan kebermanfaatan bagi seluruh pihak dan kemajuan hukum di Indonesia.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin masif membuat lembaga perbankan mengalami digitalisasi dengan menyediakan fasilitas perbankan *mobile banking*. Berkembangnya layanan perbankan berbasis digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi oleh bank seperti kegagalan nasabah dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kegagalan melakukan pembayaran pada *merchant* menggunakan aplikasi *mobile banking* milik BRI dan upaya penyelesaian serta tanggung jawab bank dalam menghadapi permasalahan ini. Metode pendekatan yang digunakan penulis ialah yuridis-empiris, yakni penelitian hukum terhadap data primer berupa penelitian di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah yang gagal melakukan pembayaran di *merchant* melalui QRIS BRI *Mobile* adalah perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diberikan atas dasar hak nasabah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999, POJK No. 6/POJK.07/2022, dan POJK No.12/POJK.03/2018. Sedangkan perlindungan represif yang dapat diberikan yakni melalui jalur non litigasi berupa layanan aduan nasabah dan LAPS SJK serta jalur litigasi melalui gugatan perdata. Langkah penyelesaian permasalahan ini dapat melalui layanan *customer service* bank dan juga layanan aduan nasabah yang tersedia pada aplikasi BRImo. Bank bersedia memberikan ganti rugi kepada nasabah sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah, Pertanggungjawaban Bank, *Mobile Banking*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR ISI GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penelitian	11
G. Orisinalitas Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Perlindungan Hukum	20
1. Bentuk Perlindungan Hukum.....	21
2. Perlindungan Hukum Konsumen	22
B. Bank	24

C. Nasabah Perbankan	25
D. Sistem Bank Digital	26
1. Uang Elektronik	27
2. Internet <i>Banking</i>	28
3. <i>Mobile Banking</i>	29
4. <i>E-Wallet</i>	30
5. SMS <i>Banking</i>	31
E. <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>	32
F. <i>Merchant</i>	33
BAB III PEMBAHASAN	35
A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Gagal Melakukan Pembayaran Di <i>Merchant</i> Melalui QRIS BRI <i>Mobile</i>	35
B. Bentuk Penyelesaian Dan Tanggung Jawab Dari Bank BRI Dalam Hal Permasalahan Kegagalan Pembayaran Di <i>Merchant</i> Menggunakan QRIS BRI <i>Mobile</i>	56
BAB IV PENUTUP	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Aplikasi BRImo	40
Gambar 2 Fitur Aplikasi BRImo	41
Gambar 3 Fitur Aplikasi BRImo	41
Gambar 4 Fitur Aplikasi BRImo	41
Gambar 5 Fitur Aplikasi BRImo	41
Gambar 6 Transaksi Gagal	44
Gambar 7 Transaksi Gagal	44
Gambar 8 Transaksi Diproses	45
Gambar 9 Perbaikan Layanan	46
Gambar 10 Layanan Aduan Nasabah	54
Gambar 11 Fitur Pengaduan Saya	58
Gambar 12 Fitur Ajukan Pengaduan	58
Gambar 13 Layanan Bebas Pulsa.....	59
Gambar 14 Fitur Sabrina	60