

## 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*.