

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH YANG MENGALAMI
GAGAL TRANSAKSI PADA LAYANAN MOBILE BANKING BRI
MOBILE (BRIMO)

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Dosen Pembimbing:

1. Dr. Rembrandt, S.H., M.Pd.
2. Daswirman, N., S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2026

No Reg : 21/PK-II/IV/2026

	No. Alumni Universitas		Aisyifa Gustia Zen		No. Alumni Fakultas	
	a. Tempat/Tgl Lahir	: Padang Panjang / 25 Agustus 2003	f. Tanggal Lulus	: 05 Agustus 2026		
	b. Nama Orangtua	: Muhammad Zen Hari Guswati	g. Predikat Lulus	: Dengan Pujian		
	c. Fakultas	: Hukum	h. Lama Studi	: 4 Tahun		
	d. PK	: Hukum Perdata Bisnis	i. IPK	: 3,90		
	e. No. BP	: 2210112086	j. Alamat	: Kampung Ladang, Balah Hilir, Lubuk Alung		

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH YANG MENGALAMI GAGAL TRANSAKSI PADA LAYANAN MOBILE BANKING BRI MOBILE (BRIMO)

(Aisyifa Gustia Zen, 2210112086, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 76 Halaman, 2026)

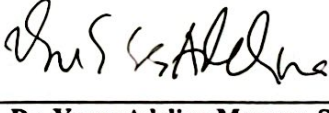
ABSTRAK

Layanan *mobile banking* hadir sebagai inovasi digital perbankan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, efisien, dan praktis kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, dibalik berbagai kemudahan yang ditawarkan layanan *mobile banking* tersebut, terdapat risiko dalam penggunaannya, salah satunya kegagalan nasabah melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan BRI *Mobile* serta mekanisme dan proses penyelesaian yang diberikan bank kepada nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan BRIMO. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan sifat penelitian deskriptif analitis. Sumber data utama menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah diberikan dalam bentuk perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pembentukan instrumen regulasi oleh pemerintah seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, dan juga didukung dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan represif dapat dilakukan melalui jalur non litigasi berupa layanan pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, serta jalur litigasi melalui gugatan perdata di pengadilan. Mekanisme penyelesaian permasalahan gagal transaksi dapat dilakukan nasabah dengan mengajukan pengaduan melalui BRI *Mobile*, *call center* BRI, maupun *customer service*. Bank bersedia bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana apabila kerugian nasabah terbukti terjadi akibat kesalahan sistem atau gangguan layanan perbankan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Gagal Transaksi, *Mobile Banking*

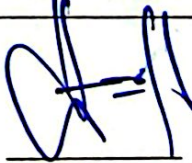
Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada 05 Agustus 2026.

Penguji,

Tanda Tangan	Penguji I	Penguji II
		
Nama Terang	Dr. Wetria Fauzi, S.H., M.Hum.	Dr. Yussy Adelina Mannas, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Departemen Hukum Perdata: Dr. Devianty Fitri, S.H., M.Hum.


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan:

	Alumni University Number	Aisyifa Gustia Zen	Alumni University Number
	a. Place/Date of Birth : Padang Panjang / 25 th August 2003 b. Parent's Name : Muhammad Zen Hari Guswati c. Faculty : Law d. Concentration : Business Civil Law e. Student ID : 2210112086	f. Graduation Date : 05 th August 2026 g. Pass Predicate : Cumlaude h. Length of Study : 4 Years i. GPA : 3,90 j. Address : Kampung Ladang, Balah Hilir, Lubuk Alung	

LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS WHO EXPERIENCE TRANSACTION FAILURES ON THE BRI MOBILE (BRIMO) MOBILE BANKING SERVICES

(Aisyifa Gustia Zen, 2210112086, Faculty of Law, Andalas University, 76 Pages, 2026)

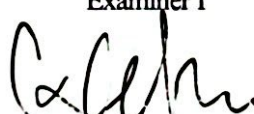
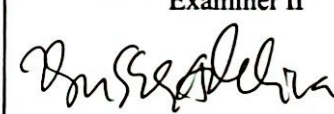
ABSTRACT

Mobile banking services have emerged as a digital innovation in the banking sector to provide customers with easier, more efficient, and more convenient ways to conduct banking transactions. However, despite the many conveniences offered by these services, there are risks associated with their use, one of which is the failure of customers to complete transactions using mobile banking services. This study aims to analyze the forms of legal protection available to customers who experience failed transactions on the BRI Mobile service, as well as the mechanisms and resolution processes provided by the bank to customers who experience failed transactions on the BRImo service. The research method used is an empirical legal approach with a descriptive-analytical nature. The primary data source consists of primary data obtained through in-depth interviews with informants in the field. The results of the study indicate that legal protection for customers is provided in the form of preventive and repressive measures. Preventive protection is realized through the establishment of regulatory instruments by the government, such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 4 of 2023 on the Development and Strengthening of the Financial Sector, and is further supported by Financial Services Authority Regulation No. 22 of 2023 on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector. Repressive protection can be sought through non-litigation channels, such as customer complaint services and dispute resolution via the LAPS SJK, as well as through litigation via civil lawsuits in court. Customers can resolve transaction failure issues by filing a complaint through BRI Mobile, the BRI call center, or customer service. The bank is willing to take responsibility by providing compensation in the form of a refund if it is proven that the customer's loss resulted from a system error or disruption in banking services.

Keywords: Legal Protection, Failed Transactions, Mobile Banking.

This minor thesis has defended in front of the examiner team at August 05th 2026.

Examiner,

Signature	Examiner I	Examiner II
		
Name	Dr. Wetria Fauzi, S.H., M.Hum.	Dr. Yussy Adelina Mannas, S.H., M.H.

Acquainted,

Head of Department of Civil Law: Dr. Devianty Fitri, S.H., M.Hum.


Signature

Alumni has been registered in the faculty/university under the number:

	Faculty/University Officer	
No. Alumni Faculty	Name:	Signature:
No. Alumni University	Name:	Signature: