

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi berjalan dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dan hal tersebut merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi mendorong terciptanya sistem yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi hampir dalam berbagai sektor, mulai dari kesehatan, pendidikan, perekonomian, pemerintahan, hingga layanan publik.¹

Kemajuan teknologi dan informasi ini tidak hanya mempengaruhi pola interaksi antar masyarakat, tetapi juga aktivitas individu dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi tersebut akhirnya menuntut berbagai lembaga, baik pemerintah maupun swasta untuk menyesuaikan layanan dan kebijakannya dengan kebutuhan masyarakat yang saat ini semakin bergantung dengan teknologi dalam menunjang aktivitasnya.

Salah satu sektor yang juga mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah sektor perbankan. Transformasi digital memaksa industri perbankan untuk tidak hanya berfokus pada layanan fisik, tetapi juga mengembangkan pelayanannya dengan berbasis digital untuk memungkinkan masyarakat dapat melakukan transaksi secara fleksibel dan efisien. Bank saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena bank sebagai salah satu sentra media yang menjamin keamanan dalam menyimpan uang serta bank juga dipercaya untuk dapat melindungi data pribadi nasabahnya.²

¹ Chitra Imelda, *Et. Al.*, 2025, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Gita Lentera, Padang, hlm. 4.

² Asmania Wahyu Atsari, Kristina Sulatri, dan Muhammad Mashuri, 2023, "*Perlindungan Hukum bagi Nasabah Perbankan terhadap Kesalahan Layanan Mobile Banking dari Sistem Teknologi Informasi Perbankan*", *Yurijaya: Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 5, No. 1, hlm. 60.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Undang-Undang Perbankan), "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak." Bank sebagai lembaga keuangan dituntut untuk dapat menciptakan inovasi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah dengan pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan perbankan, yang biasa dikenal dengan istilah layanan perbankan digital. Di Indonesia, layanan perbankan digital belum diatur dalam satu peraturan khusus, namun secara tersirat diatur dalam beberapa peraturan seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE), dan juga didorong oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital Bank Umum yang berlaku bagi bank konvensional maupun bank syariah.³

Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Dengan ini dapat mengoptimalkan pemberian layanan kepada nasabah agar

³ Andrew Shandy Utama, 2021, "*Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia*", Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan dan Pranata Sosial, hlm. 125.

lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta memastikan nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan.⁴

Layanan digital merupakan produk yang disediakan oleh bank dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui media elektronik. Layanan tersebut bertujuan memberikan kemudahan akses bagi nasabah maupun calon nasabah terhadap produk bank serta produk dan/atau layanan dari mitra bank, sehingga nasabah dapat mengakses secara mandiri melalui sarana elektronik. Salah satu bentuk layanan digital bank yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga jasa keuangan seperti perbankan untuk dapat melakukan sejumlah transaksi keuangan maupun non keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone*.⁵

Aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan perbankan *mobile* untuk memberikan inovasi pelayanan kepada nasabah yang memungkinkan nasabahnya dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone*.⁶ Dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* nasabah dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan perbankan. Salah satu fitur utamanya yaitu pengecekan saldo dan melihat mutasi rekening secara *real time*, selain itu terdapat juga fitur layanan transfer, tagihan, *top up*, bahkan informasi tentang produk tabungan dan investasi.⁷

Selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, bank dapat melakukan kegiatan usaha lainnya yang lazim, sebagaimana yang ditetapkan dalam

⁴ Ida Ayu Putu Megawati dan Ni Tengah Rupadi Kertiriasih, 2024, "Dampak Layanan Perbankan Digital terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia", Jurnal Lentera Bisnis, Vol. 13, No. 3, hlm. 1579.

⁵ Ni Made Trisna Dewi, 2021, "Perlindungan Huku terhadap Nasabah Mobile Banking dalam Transaksi Perbankan", Jurnal Komunikasi Hukum, Vol. 7, hlm. 137.

⁶ Desi Aminarti Nainggolan, Et. Al., 2025, "Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa Layanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia", Jurnal Daya Saing, Vol. XI, No. 1, hlm. 34.

⁷ Uly Handayani Mukhra, Et. Al., 2024, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, Syiah Kuala University Press, Aceh, hlm. 36.

Pasal 6 Undang-Undang Perbankan. Selain itu, peraturan-peraturan mengenai layanan digital perbankan tersebut secara tidak langsung juga berkaitan dengan perlindungan bagi nasabah sebagai pihak atau konsumen yang menggunakan jasa perbankan. Bank diwajibkan untuk memberikan informasi mengenai risiko kerugian saat transaksi nasabah dilakukan oleh bank, selain itu bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan juga harus memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking*. Otoritas Jasa Keuangan juga telah mengeluarkan beberapa peraturan lainnya yang mendukung pengaturan layanan perbankan digital seperti, POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, POJK Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, dan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang saat ini juga turut mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanannya. Salah satu inovasi utama yang dikembangkan oleh BRI adalah BRI *Mobile* (BRImo). BRImo merupakan aplikasi *mobile banking* dan keuangan digital resmi milik BRI yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hingga tahun 2025 BRI mencatat aplikasi BRImo telah digunakan 44,4 juta pengguna dengan transaksi mencapai 25 triliun rupiah perhari.⁸

Aplikasi BRImo menawarkan banyak kemudahan bagi kepada nasabah, cukup dengan mengunduh aplikasi BRImo nasabah dapat mengakses berbagai fitur layanan yang ada di dalamnya. Fitur layanan yang ada pada aplikasi BRImo diantaranya seperti

⁸ Try Surya Anditya, "Brimo Catat 44,4 Juta Pengguna dan Transaksi Rp25 Triliun per Hari", *Katadata.co.id*, 13 November 2025, <https://katadata.co.id/info/6915842a8f242/brimo-catat-44-4-juta-pengguna-dan-transaksi-rp25-triliun-per-hari?>, dikunjungi pada 14 November 2025.

fitur pembukaan rekening, transfer, setor dan tarik tunai, *top up*, laporan keuangan, tagihan, investasi, bahkan fitur pajak dan retribusi. Dengan berbagai fitur yang tersedia dalam layanan BRImo tentu saja menjadi solusi efektif dalam inovasi perbankan digital.

Namun dibalik berbagai kemudahan yang diberikan layanan BRImo, pada praktiknya terdapat permasalahan atau gangguan sistem yang dialami oleh nasabah ketika menggunakan layanan BRImo. Terdapat permasalahan kegagalan melakukan transaksi ketika menggunakan layanan BRImo. Gagal transaksi pada layanan *mobile banking* yaitu, dimana transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak dapat diproses atau tidak selesai sebagaimana mestinya, sehingga menghambat atau menggagalkan tujuan transaksi.⁹ Penyebab terjadinya gagal transaksi bisa karena faktor internal ataupun faktor eksternal bank, seperti gangguan jaringan internet, gangguan sistem operasional perbankan yang bisa saja mengakibatkan transaksi gagal, transaksi tertunda, tidak tercatat, atau dana terdebit namun tidak sampai ke rekening tujuan.¹⁰ Hal tersebut berpotensi dapat memberikan kerugian kepada nasabah, misalnya nasabah yang mendapat denda karena keterlambatan pembayaran karena gangguan transaksi pada layanan BRImo.¹¹

Beberapa contoh kasus terkait gagal transaksi layanan BRImo yang dialami nasabah bank ada dimuat dalam situs *website* mediakonsumen.com. Dalam situs tersebut ditulis oleh seorang nasabah AA pada 28 Februari 2026 melakukan transaksi pembayaran *Qris* disebuah swalayan menggunakan aplikasi BRImo. Nasabah

⁹ Intan Ayu Permatasari dan Fitriani Nur Utami, 2024, "*Pengaruh Kegagalan Fungsional, Kegagalan Sistem, dan Kegagalan Layanan Terhadap Penggunaan M-Banking Serta Kaitannya dengan Kepuasan Nasabah BCA Mobile di Indonesia*", Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah, Vol. 6, No. 11, hlm. 7240.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Eka Wahyu Hestya Budianto, 2025, *Determinan Perilaku Nasabah Bank Syariah (2023-2025)*, PT Afanin Media Utama, Malang, hlm. 288.

menjelaskan setelah melakukan transaksi ternyata transaksi tersebut belum berhasil dan saat dilakukan pengecekan mutasi saldo nasabah sudah terpotong sejumlah Rp586.000, tetapi uang tersebut tidak masuk ke pihak swalayan. Karena hal tersebut, nasabah terpaksa melakukan pembayaran ulang melalui *cash*.¹²

Permasalahan serupa juga ditulis oleh nasabah W pada 14 September 2025, yang juga melakukan transaksi pembayaran *Qris* menggunakan BRImo. Nasabah menuliskan bahwa saat itu, nasabah melakukan transaksi pembayaran sejumlah Rp1.000.000, tetapi tidak ada kejelasan bahwa transaksi tersebut berhasil atau tidak, hanya muncul informasi transaksi diproses namun saldo nasabah sudah terpotong. Kasus lainnya ditulis seorang nasabah F pada Februari 2023, yang dimana nasabah melakukan *top up* DANA sebesar Rp5.000.000. Namun, transaksi tersebut dinyatakan gagal, tetapi saldo nasabah sudah terdebit dan saldo tersebut tidak masuk ke DANA.¹³ Selain itu berbagai keluhan masyarakat mengenai gangguan transaksi dan kendala layanan digital perbankan juga banyak ditemukan pada forum diskusi masyarakat di sosial media.

Permasalahan gagal transaksi yang sudah disebutkan sebelumnya, juga pernah dialami oleh nasabah di Lubuk Alung. Saat itu, sekitar bulan Maret 2024 nasabah melakukan transaksi transfer uang antar bank menggunakan BRImo. Namun, transaksi tersebut dinyatakan gagal, saat dilakukan pengecekan mutasi tertulis "transaksi sedang di proses" dan ternyata saldo nasabah sudah terdebit sejumlah Rp102.000. Setelah nasabah melakukan konfirmasi, ternyata saldo juga tidak masuk ke rekening

¹² Media Konsumen, "Transaksi QRIS BRImo Saldo Terpotong Status Gagal," <https://mediakonsumen.com/2026/03/03/surat-pembaca/transaksi-qris-brimo-saldo-terpotong-status-gagal>, dikunjungi pada tanggal 28 Maret 2026 Jam 15.30.

¹³ Media Konsumen, "Top Up DANA melalui BRImo, Transaksi Gagal tapi Saldo Terdebit," <https://mediakonsumen.com/2023/03/05/surat-pembaca/top-up-dana-melalui-brimo-transaksi-gagal-tapi-saldo-terdebit>, dikunjungi pada tanggal 28 Maret 2026 Jam 15.40.

penerima.¹⁴ Contoh kasus lainnya juga dialami oleh nasabah pengguna Brimo pada 14 Februari 2026 yang melakukan transaksi tarik tunai menggunakan BRImo. Dalam aplikasi BRImo transaksi dinyatakan berhasil namun di mesin ATM uang tidak keluar. Saat nasabah melakukan pengecekan saldo ternyata sudah terpotong sekitar Rp500.000.¹⁵

Permasalahan gagal transaksi tentu saja menimbulkan rasa ketidaknyamanan nasabah saat menggunakan layanan digital perbankan dan sudah seharusnya nasabah mendapat perlindungan hukum sebagai konsumen jasa perbankan. Bank memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab kepada nasabah. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta mendapat ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa. Selain itu, peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Maka sudah semestinya bank berkewajiban untuk memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah ketika melakukan transaksi menggunakan layanan BRImo. Selain itu Otoritas Jasa juga mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan secara adil, transparan, efektif, dan efisien. Bank sebagai penyelenggara sistem sudah seharusnya memastikan sistem *mobile banking* BRImo terlaksana secara andal, aman, serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya *mobile banking* sebagaimana mestinya.

¹⁴ Wawancara dengan nasabah pengguna layanan BRI *Mobile* pada 3 Desember 2025.

¹⁵ *Ibid.*

Beberapa contoh kasus diatas menunjukkan masih cukup seringnya terjadi permasalahan pada transaksi perbankan digital. Berdasarkan data pengaduan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada periode Januari hingga September 2025 OJK mencatat sebanyak 38.640 pengaduan, dimana sektor perbankan mendominasi sebesar 38,3 persen dari total pengaduan. OJK mencatat sebanyak 1.185 pengaduan terkait keterlambatan dan gagal transaksi perbankan dalam periode tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa persoalan gagal transaksi pada layanan perbankan digital merupakan suatu permasalahan yang dapat dirasakan oleh konsumen jasa perbankan.¹⁶ Maka dari itu, bank mempunyai tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital, karena nasabah sendiri konsumen atau pengguna layanan perbankan digital juga dilindungi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada dasarnya hubungan hukum antara bank dan nasabah dilihat sebagai hubungan kontraktual yang diatur hukum perjanjian dan merupakan hubungan antara kreditur dan debitur. Hubungan seperti ini tidak hanya berlaku bagi nasabah yang menyimpan dana ataupun nasabah yang menggunakan jasa bank tanpa melakukan transaksi kredit maupun simpanan seperti pembayaran, transfer dana, dan penyimpanan barang berharga.¹⁷

Perjanjian antara bank dan nasabah itu lahir ketika nasabah melakukan pendaftaran rekening dan menyetujui persyaratan dan ketentuan bank, serta pemanfaatan layanan jasa keuangan yang disediakan oleh bank termasuk *mobile banking*. Melalui kesepakatan tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua

¹⁶ Antara, "OJK Terima 38.640 Pengaduan melalui APPK", <https://www.antaranews.com/berita/5184481/ojk-terima-38640-pengaduan-melalui-appk>, dikunjungi pada tanggal 22 Mei 2026, Jam 21.03 WIB.

¹⁷ Reza Okva Marwendi, Nilfatri, dan Petrio Ronaldo, 2025, *Hukum Perbankan Indonesia Teori, Praktik, dan Tantangan Kontemporer*, Zabags Qu Publish, Jambi, hlm. 76.

belah pihak. Bank wajib memastikan bahwa setiap perjanjian dengan nasabah disusun secara transparan, tidak merugikan salah satu pihak, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.¹⁸ Dalam hal pelaksanaan layanan *mobile banking* BRImo ketika terjadi permasalahan gagal transaksi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kewajiban bank dan memenuhi hak nasabah untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Selain memberikan perlindungan hukum, mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan bank sebagai penyelenggara layanan digital. Nasabah memerlukan kepastian mengenai proses penyelesaian, jangka waktu penanganan, dan kecepatan proses penyelesaian serta pengembalian dana apabila terjadi permasalahan gagal transaksi. Karena pada parktiknya, masih banyak nasabah yang mengeluhkan lamanya proses penanganan pengaduan yang membuat nasabah tidak mendapat kepastian. Oleh karena itu, mekanisme penyelesaian pengaduan yang efektif sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital perbankan.

Meskipun regulasi yang ada telah mengatur kewajiban bank, hak nasabah, dan perlindungan hukum nasabah, namun pada praktiknya di lapangan masih belum optimal. Masih ada terjadinya permasalahan gagal transaksi dalam penggunaan layanan BRImo yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah baik secara materil maupun imateril, terutama bagi nasabah yang saldonya terdibet dalam jumlah besar atau nasabah yang saldonya digunakan untuk kebutuhan mendesak.

¹⁸ *Ibid.*

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH YANG MENGALAMI GAGAL TRANSAKSI PADA LAYANAN MOBIL BANKING BRI MOBILE (BRIMO)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan *mobile banking* BRImo?
2. Bagaimana mekanisme dan proses penyelesaian dari pihak BRI terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan *mobile banking* BRImo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan *mobile banking* BRImo.
2. Untuk mengetahui mekanisme dan proses penyelesaian dari pihak BRI terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan *mobile banking* BRImo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang perbankan terutama dalam layanan perbankan digital.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lainnya di bidang hukum perbankan khususnya mengenai layanan perbankan digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi para pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini, serta sebagai saranan untuk menambah wawasan bagi para pembaca terkait perlindungan hukum nasabah pengguna layanan *mobile banking*.
- b. Menjadi wadah bagi penulis untuk melatih kemampuan analisis hukum dan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini.

E. Metode Penelitian

Untuk menyelesaikan permasalahan di atas diperlukan suatu metode penelitian hukum agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan sebagai pedoman dalam menyelesaikan penelitian ini. Metode penelitian hukum adalah ilmu tentang bagaimana cara melakukan penelitian hukum secara sistematis.¹⁹ Adapun metode penelitian terbagi menjadi beberapa bagian:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.²⁰ Pendekatan yuridis empiris melakukan

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 28.

²⁰ Wiwik Sri Widiarty, 2024, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Publika Global Media, Yogyakarta, hlm. 40.

pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menggabungkannya dengan fakta yang ada.

Penelitian yuridis empiris didasarkan atas dua data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melakukan penelitian lapangan melalui pengamatan (observasi), wawancara, atau penyebaran kuisioner. Hasil dari penelitian lapangan kemudian digabungkan dengan data sekunder agar menemukan dasar hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur terkait perlindungan hukum nasabah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dimana artinya penelitian menggambarkan dan menganalisis masalah secara sistematis dan menyeluruh. Penelitian ini menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan perlindungan hukum nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan *mobile banking* BRImo.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu pengumpulan data penelitian yang bersumber dari buku-buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, *website*, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Bahan-bahan kepustakaan dalam penelitian ini diperoleh dari:

a) Perpustakaan Universitas Andalas

b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data penelitian dengan langsung turun ke lapangan yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Adapun lokasi penelitian ini pada BRI KCP Lubuk Alung. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa secara administratif unit KCP Lubuk Alung memiliki *customer service* yang berwenang penuh menerima memproses laporan nasabah, sesuai dengan standar operasional prosedur BRI pusat sehingga sangat representatif untuk mengonfirmasi mekanisme internal bank BRI.

b. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui penelitian lapangan pada BRI KCP Lubuk Alung. Data ini didapatkan melalui wawancara mendalam secara langsung dan terstruktur guna mendapatkan informasi serta penyelesaian dari permasalahan yang diteliti.²¹

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku, jurnal, hasil penelitian, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.

- a) Bahan Hukum Primer, yaitu semua aturan hukum yang dibentuk dan dibuat secara resmi oleh lembaga atau badan pemerintah yang memiliki kekuasaan legislatif. Bahan hukum yang digunakan, yaitu:

(1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

²¹ Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram, hlm. 90.

(2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

(3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

(4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

(5) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan;

(6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;

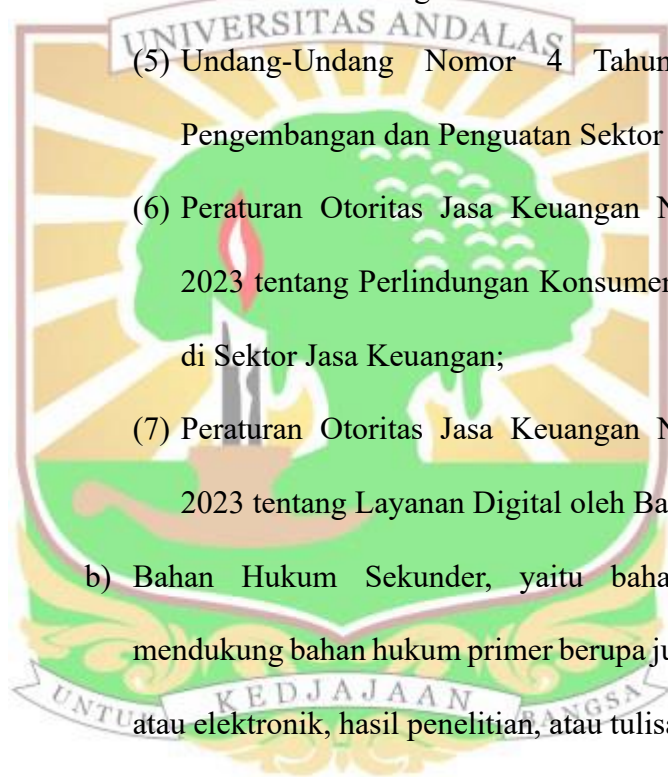
(7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum.

b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer berupa jurnal, media cetak, atau elektronik, hasil penelitian, atau tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum penunjang bagi bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara



Wawancara merupakan teknik pengumpulan data primer berupa tanya jawab antara peneliti dengan responden atau narasumber peneliti di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu *Supervisor* Operasional Layanan BRI Cabang Lubuk Alung dan nasabah BRI yang pernah mengalami gagal transaksi pada layanan BRImo.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh data sekunder dari berbagai literatur hukum seperti buku, jurnal, artikel, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Margono, populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, gejala-gejala, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.²² Populasi mempunyai dua bentuk yaitu populasi terbatas (terhingga) dan populasi tak terbatas (tak terhingga). Untuk penelitian ini maka populasinya adalah populasi tak terbatas (tak terhingga) yaitu sumber datanya tidak dapat ditentukan batas-batasnya sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif.²³ Populasi dalam

²² Hardani, *Et. Al.*, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, CV. Pustaka Ilmu, Yogyakarta, hlm. 361.

²³ Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, hlm. 106.

penelitian ini yaitu seluruh nasabah BRI pengguna layanan *mobile banking* BRI *Mobile* yang tidak dapat dihitung berapa jumlah nasabahnya yang telah menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* BRI *Mobile*.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik sampling. Teknik sampling yaitu cara untuk menentukan sampel yang jumlah sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.²⁴ Adapun teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yaitu pemilihan anggota sampelnya berdasarkan tujuan dan kriteria tertentu yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini, kriteria sampel yang digunakan yaitu nasabah yang pernah mengalami gagal transaksi ketika menggunakan layanan *mobile banking* BRI *Mobile* dalam jangka waktu 1 – 3 tahun terakhir, khususnya yang mengalami saldo terpotong karena gagal transaksi tersebut. Dalam penelitian ini ditetapkan sampel 5 (lima) orang nasabah pengguna BRI *Mobile* yang pernah mengalami gagal transaksi pada layanan BRI *Mobile*.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data dan bahan hukum dikumpulkan, baik dari hasil penelitian lapangan maupun studi kepustakaan. Kemudian penelitian akan mengolah data tersebut dengan cara-cara berikut:

a. Pengolahan data

²⁴ Hardani, *Et. Al.*, 2020, *Op.cit.*, hlm. 36.

Pengolahan data yaitu proses mengolah data sedemikian rupa secara runtut dan sistematis, sehingga data dan bahan hukum tersebut memudahkan peneliti melakukan analisis.²⁵ Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu *editing* yang dimana peneliti akan memeriksa kembali seluruh data yang diperoleh baik dari wawancara maupun studi kepustakaan untuk memastikan data yang diperoleh sudah cukup baik, lengkap, dan relevan untuk mendukung pemecahan masalah yang dirumuskan.

b. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu proses menguraikan dan menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara berupa informasi dan responden kemudian dikaitkan dengan literatur-literatur yang ada dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan. Kemudian mencari jalan permasalahannya dengan menganalisis dan dibentuk dalam sebuah kalimat baru yang baik dan benar agar mudah dibaca hingga akhirnya menarik kesimpulan untuk memperoleh hasilnya.²⁶

²⁵ Wiwik Sri Widiarty, 2024, *Op. cit.*, hlm. 163-164.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 155-154.