DELI JOURNAL OF
LAW, DEVELOPMENT, ECONOMICS, VALUES & INSTITUTIONS
**VOL. 2, NO. 2, OKTOBER (2026)**
Website : https://dazjournal.com/index.php

# Pelindungan Hukum Pengguna BRIZZI dan Tanggung Jawab Penerbit dalam Perkembangan Pengaturan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia

## *Legal Protection of BRIZZI Users and Issuer Liability under the Evolving Bank Indonesia Consumer Protection Framework*

Gusnia Roito Triwaty Sinaga, Dedi Harianto, Zulfi Chairi
Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia
email. gusniasinaga13@gmail.com

**Naskah masuk:**
**15 Desember 2025**
**Review:**
**22 April 2026**
**Diterima:**
**28 Oktober 2026**
**Diterbitkan:**
**28 Oktober 2026**
**Keywords**
**BRIZZI;**
**Consumer protection;**
**Issuer liability;**
**Electronic money.**

***Abstract.*** *This study examines the protection of BRIZZI users, the legal basis of issuer liability, and remedies within the evolving Bank Indonesia regulatory framework. It employs normative legal research with statutory and conceptual approaches. Legal materials are examined through grammatical and systematic interpretation and deductive reasoning. The findings show that electronic money's prepaid nature and exclusion from deposit insurance do not eliminate the issuer's consumer protection obligations. Liability requires distinguishing pending balances, operational failures, lost cards, and shared fault through transaction evidence and causation. Bank Indonesia Regulation Number 6 of 2026 updates the 2023 framework by clarifying liability, the burden of proof, and standard contract controls. Effective protection requires coordinated transaction tracing, understandable information, and timely complaint resolution. These findings provide a basis for fair risk allocation and proportionate remedies for BRIZZI users.*

**Kata Kunci**
**BRIZZI;**
**Pelindungan konsumen;**
**Tanggung jawab penerbit;**
**Uang elektronik.**

**Abstrak.** Penelitian ini menganalisis pengaturan pelindungan pengguna BRIZZI, dasar tanggung jawab penerbit, serta mekanisme pemulihan kerugian dalam perkembangan regulasi Bank Indonesia. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum dianalisis melalui penafsiran gramatikal, sistematis, dan argumentasi deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat uang elektronik sebagai dana prabayar yang tidak dijamin Lembaga Penjamin Simpanan tidak menghapus kewajiban penerbit untuk melindungi konsumen. Penilaian tanggung jawab harus membedakan saldo tertunda, kegagalan operasional, kehilangan kartu, dan kesalahan bersama berdasarkan bukti transaksi serta hubungan sebab akibat. PBI Nomor 6 Tahun 2026 memperbarui kerangka PBI Nomor 3 Tahun 2023 melalui penegasan tanggung jawab, pembuktian, dan pengendalian perjanjian baku. Pelindungan yang efektif memerlukan penelusuran transaksi bersama antarpenyelenggara, informasi yang mudah dipahami, serta penyelesaian pengaduan sesuai tenggat. Temuan ini memberikan dasar bagi pembagian risiko yang adil dan pemulihan kerugian pengguna BRIZZI secara terukur.

## 1 Pendahuluan

Pelindungan pengguna uang elektronik bergantung pada kemampuan hukum untuk memastikan bahwa dana yang telah dibayarkan dapat digunakan atau dipulihkan melalui prosedur yang jelas. Persoalan tersebut tampak pada layanan BRIZZI, ketika pengguna telah melakukan pembayaran untuk pengisian saldo tetapi nilai yang tersedia pada kartu belum bertambah. Kondisi ini membutuhkan penjelasan mengenai posisi dana, kewajiban penerbit, serta tindakan yang harus dilakukan pengguna. Status transaksi yang terlihat berhasil belum cukup untuk menentukan apakah telah terjadi kesalahan sistem atau terdapat tahap pembaruan saldo yang belum diselesaikan.

Penelitian mengenai uang elektronik telah menunjukkan pentingnya penguatan kelembagaan penerbit dan pengawasan sistem pembayaran. Salsabila dan Sulistiyono (2019) menempatkan kredibilitas penyelenggara sebagai alasan penguatan pengaturan uang elektronik. Pratama (2022) membahas kewenangan Bank Indonesia dalam pengawasan penyedia jasa pembayaran. Kedua kajian tersebut membantu menjelaskan bahwa keandalan layanan harus ditopang oleh kewajiban hukum penyelenggara. Namun, pembahasan mengenai kelembagaan perlu dilanjutkan dengan pengujian atas pembagian tanggung jawab ketika transaksi pengguna tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Gajah et al. (2023) mengidentifikasi persoalan pelindungan pemegang uang elektronik yang menghadapi kerusakan atau kehilangan kartu. Sulistyowati et al. (2024) secara khusus menelaah pembatasan dan pengalihan tanggung jawab penerbit BRIZZI dalam perspektif hukum ekonomi syariah. Adam dan Inkiriwang (2025) kemudian menyoroti kesulitan pembuktian dan identifikasi pihak yang bertanggung jawab atas saldo yang hilang. Kajian-kajian tersebut memperlihatkan bahwa pemulihan konsumen tidak cukup dijelaskan melalui keberadaan ketentuan umum produk. Perlu diperiksa pula penyebab kerugian, penguasaan bukti, dan kedudukan pihak yang mengoperasikan setiap bagian transaksi.

Penelitian ini mengembangkan pembahasan tersebut melalui pembedaan antara risiko penyimpanan kartu, saldo yang masih menunggu pembaruan, dan kegagalan operasional yang menimbulkan kerugian. Pembedaan ini diperlukan agar tanggung jawab tidak dibebankan secara otomatis kepada pengguna ataupun penerbit. Kontribusi penelitian terletak pada penyusunan ukuran penilaian tanggung jawab yang menghubungkan jenis gangguan, bukti yang diperlukan, kewajiban hukum, serta bentuk pemulihannya. Ukuran tersebut digunakan untuk menilai substansi pengaturan dan ketentuan produk, bukan untuk menyatakan bahwa pelanggaran tertentu telah terbukti.

Perkembangan literatur mutakhir memperlihatkan bahwa pelindungan pengguna pembayaran elektronik memerlukan perhatian pada hubungan antara rancangan layanan, kontrak, dan kemampuan memperoleh pemulihan. Mahardika (2025) mengkritik kecenderungan pengaturan uang elektronik yang mendahulukan efektivitas tanpa memberikan perhatian setara pada akses masyarakat. Sementara itu, Braithwaite (2026) memperlihatkan bahwa standar kesalahan pengguna dapat menentukan pembagian kerugian dalam sengketa pembayaran. Chen (2025) menunjukkan bahwa penggunaan model kontrak yang disusun pemerintah belum menghilangkan kecenderungan penyedia layanan menyesuaikan klausula

untuk membatasi tanggung jawab. Ketiga kajian tersebut membuka ruang analisis mengenai bagaimana kejelasan kontrak, akses layanan, dan penilaian kesalahan harus dibaca bersama dalam pelindungan pengguna BRIZZI.

Penelitian ini mengambil posisi bahwa hak atas pemulihan tidak cukup dijelaskan dengan menyatakan saldo telah hilang atau pengguna telah menyetujui ketentuan produk. Perlu ditentukan terlebih dahulu prestasi yang dijanjikan, tahap transaksi yang tidak terpenuhi, pihak yang menguasai bukti, serta hubungan gangguan dengan kerugian. Dalam hubungan tersebut, kepastian hukum mempunyai dimensi prosedural: pengguna harus dapat memperoleh pemeriksaan yang dapat ditelusuri dan alasan keputusan yang dapat diuji. Kontribusi penelitian ini berupa konstruksi penilaian tanggung jawab secara bertahap, yang memisahkan persoalan pencatatan dana, alokasi risiko, pembuktian kesalahan, dan pelaksanaan pemulihan. Konstruksi tersebut ditujukan untuk menjembatani ketentuan pelindungan konsumen dengan karakter transaksi BRIZZI.

Perkembangan regulasi juga mengharuskan pembaruan batas waktu analisis. PBI Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia merupakan dasar penelitian awal, tetapi telah dicabut melalui Pasal 126 PBI Nomor 6 Tahun 2026. Peraturan pengganti tersebut berlaku sejak 30 Juni 2026. Selanjutnya, PADG Nomor 32 Tahun 2026 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia ditetapkan pada 30 September 2026 dan mencabut PADG Nomor 20 Tahun 2023. Oleh karena itu, pengaturan 2023 dianalisis sebagai perkembangan historis, sedangkan penilaian mengenai kewajiban yang berlaku saat pembaruan naskah mengacu pada pengaturan 2026.

Permasalahan penelitian mencakup tiga hal. Pertama, bagaimana perkembangan pengaturan pelindungan hukum terhadap pengguna BRIZZI dari PBI Nomor 3 Tahun 2023 sampai pengaturan penggantinya. Kedua, bagaimana dasar dan batas tanggung jawab BRI sebagai penerbit atas kerugian pengguna. Ketiga, bagaimana pelindungan preventif dan pemulihan kerugian dapat dilaksanakan secara efektif. Ketiganya diarahkan untuk menjelaskan hubungan antara pengaturan, pembuktian tanggung jawab, dan akses terhadap penyelesaian pengaduan.

## 2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-doktrinal yang bersifat deskriptif-analitis dan preskriptif. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah hubungan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengaturan uang elektronik dan penyedia jasa pembayaran, serta ketentuan pelindungan konsumen Bank Indonesia. Pendekatan konseptual digunakan untuk menguji pelindungan konsumen, kepastian hukum, tanggung jawab berdasarkan kesalahan, dan pembagian risiko kontraktual. Pembaruan bahan hukum dilakukan sampai 28 Oktober 2026. Peraturan yang telah dicabut ditempatkan sesuai masa berlakunya dan tidak diperlakukan sebagai ketentuan positif yang masih berlaku.

Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal digunakan untuk membandingkan argumentasi mengenai tanggung jawab penerbit, pembuktian, klausula baku, dan pengawasan. Ketentuan umum

BRIZZI pada laman resmi BRI dianalisis sebagai dokumen produk. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi dokumen dan kepustakaan, melalui penelusuran pustaka digital serta verifikasi sumber penerbit dan otoritas. Pemilihan sumber didasarkan pada relevansinya dengan isu, kejelasan identitas publikasi, serta kesesuaiannya dengan periode pengaturan yang dibahas.

Analisis dilakukan melalui inventarisasi norma, penafsiran gramatikal atas kewajiban dan pengecualian tanggung jawab, serta penafsiran sistematis terhadap hubungan antara peraturan dan ketentuan produk. Penalaran deduktif digunakan untuk menerapkan norma pada tipologi persoalan BRIZZI. Penelitian ini tidak menggunakan wawancara, pengujian teknis sistem, atau putusan pengadilan sebagai objek studi kasus. Pengaduan individual yang tidak disertai dokumen transaksi dan sumber yang dapat ditelusuri tidak digunakan sebagai bukti pelanggaran. Dengan batas tersebut, kesimpulan penelitian merupakan penilaian normatif mengenai kewajiban dan syarat pertanggungjawaban, bukan pengukuran empiris atas tingkat kepatuhan BRI.

Penelusuran pengembangan literatur dipusatkan pada publikasi 2022–2026 agar perubahan argumentasi memperoleh dukungan kajian dalam lima tahun terakhir. Artikel dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan uang elektronik, kesalahan pengguna, kontrak pembayaran, koordinasi penyelenggara, serta data transaksi. Status jurnal diperiksa melalui portal SINTA dan informasi pengindeksan penerbit. Penilaian mutu tersebut digunakan sebagai kriteria pemilihan bahan, bukan sebagai pengganti pemeriksaan isi artikel. Sumber yang lebih lama dipertahankan secara terbatas apabila memberikan dasar konseptual atau menjelaskan perkembangan pengaturan. Literatur asing digunakan untuk menguji argumentasi, tanpa menganggap ketentuan negara lain langsung berlaku terhadap BRIZZI.

Tahap analisis dimulai dengan menetapkan kedudukan pengguna dan sifat kewajiban penerbit. Selanjutnya, norma umum dalam UUPK dihubungkan dengan kewajiban sektoral dan ketentuan produk. Setiap kemungkinan gangguan dianalisis melalui pertanyaan tentang peristiwa, penguasaan bukti, penyebab, dan bentuk pemulihan. Perbedaan pendapat diuji dengan mempertimbangkan kemungkinan kesalahan pengguna, keterlibatan pihak ketiga, serta keterbatasan teknis kartu. Hasilnya dirumuskan sebagai ukuran normatif untuk menilai layanan dan pengaduan. Penggunaan ilustrasi hipotetis hanya menjelaskan penerapan norma dan tidak dimaksudkan sebagai laporan kejadian pada pengguna tertentu.

## 3 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 3.1 Perkembangan pengaturan dan kedudukan pengguna BRIZZI

Uang elektronik berbeda dari simpanan bank karena diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu untuk keperluan pembayaran. Dalam kerangka PBI Nomor 20/6/PBI/2018, nilai tersebut disimpan secara elektronik dan tidak berkedudukan sebagai simpanan sebagaimana dimaksud dalam hukum perbankan. Ketentuan umum BRIZZI juga menjelaskan bahwa dananya tidak dijamin Lembaga Penjamin Simpanan. Konsekuensinya, penjaminan simpanan dan tanggung jawab penerbit atas pelaksanaan layanan harus dianalisis sebagai dua persoalan hukum yang berbeda (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk [BRI], n.d.).

Ketiadaan penjaminan LPS tidak memberikan dasar bagi penerbit untuk mengabaikan kerugian yang disebabkan kesalahan atau kelalaiannya. Penjaminan berkaitan dengan mekanisme perlindungan simpanan menurut rezim tersendiri. Adapun tuntutan terhadap penerbit uang elektronik berkaitan dengan pemenuhan kewajiban layanan dan pelindungan konsumen. Pengguna BRIZZI tetap berkedudukan sebagai konsumen meskipun tidak membuka rekening simpanan. Karena itu, istilah pengguna digunakan dalam penelitian ini untuk menghindari penyamaan antara pemegang kartu dan nasabah penyimpan dana.

Hubungan antara hukum pelindungan konsumen umum dan peraturan sektoral perlu dipahami secara saling melengkapi. Samsul (2013) menjelaskan pentingnya sinkronisasi ketentuan pelindungan konsumen jasa keuangan dengan UUPK. Dalam konteks BRIZZI, hak atas informasi dan kompensasi dalam Pasal 4 UUPK serta kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK menjadi dasar umum. Peraturan Bank Indonesia memperinci kewajiban penyelenggara sesuai karakter sistem pembayaran. Perjanjian penggunaan produk harus dibaca dalam batas ketentuan wajib tersebut.

PBI Nomor 3 Tahun 2023 telah mengatur prinsip pelindungan konsumen melalui Pasal 7, keseimbangan perjanjian melalui Pasal 14, larangan klausula pengalihan tanggung jawab melalui Pasal 15, dan pertanggungjawaban kerugian melalui Pasal 42. Dengan demikian, persoalan sebelum pembaruan 2026 tidak tepat dirumuskan sebagai ketiadaan seluruh norma tanggung jawab. Isu yang lebih spesifik ialah bagaimana kewajiban itu diterjemahkan menjadi informasi, pemeriksaan transaksi, dan pemulihan yang dapat digunakan konsumen.

Pembaruan 2026 memperjelas beberapa aspek tersebut. Pasal 46 PBI Nomor 6 Tahun 2026 mengatur penyelesaian pengaduan dan bentuk solusi, sedangkan Pasal 47 menegaskan pembuktian unsur kesalahan serta tanggung jawab bersama. Ketentuan perjanjian baku juga diperluas melalui Pasal 60 sampai Pasal 67. Perubahan ini menunjukkan arah pengaturan yang semakin menekankan prosedur pelaksanaan kewajiban. Namun, efektivitasnya dalam praktik tetap memerlukan pemeriksaan terhadap dokumen pengaduan dan tindakan penyelenggara.

Perubahan pengaturan industri sistem pembayaran juga perlu diperhatikan. PBI Nomor 10 Tahun 2025 berlaku sejak 31 Maret 2026 dan mencabut PBI Nomor 22/23/PBI/2020. Pasal 184 PBI Nomor 10 Tahun 2025 mempertahankan PBI Nomor 23/6/PBI/2021 beserta ketentuan lain yang disebutkan di dalamnya sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan baru. Karena itu, pembahasan mengenai perizinan dan kerja sama penyedia jasa pembayaran tidak boleh menganggap seluruh pengaturan 2021 telah hilang atau tetap berlaku tanpa syarat. Kesesuaian setiap ketentuan harus diuji terhadap kerangka 2025 tersebut.

Dalam perspektif kepastian hukum, kejelasan norma merupakan syarat agar para pihak mengetahui tindakan yang diwajibkan dan akibat pelanggarannya. Julyano dan Sulistyawan (2019) menghubungkan kepastian hukum dengan kejelasan hukum positif. Penelitian ini menggunakan gagasan tersebut untuk menilai apakah pengguna dapat mengetahui posisi dana, pihak yang memeriksa gangguan, batas waktu penanganan, dan alasan penolakan pemulihan. Ukuran ini merupakan pengembangan analisis penelitian, sehingga tidak diperlakukan sebagai daftar unsur yang dikutip langsung dari teori tersebut.

### 3.2 Hubungan hukum dan kedudukan dana pengguna

Hubungan penerbit dengan pemegang kartu perlu dibaca sebagai hubungan penyediaan jasa pembayaran. Pengguna menyerahkan nilai uang untuk memperoleh kemampuan melakukan pembayaran sesuai ketentuan produk. Karena itu, objek prestasi penerbit tidak berhenti pada penyerahan kartu fisik. Prestasinya juga meliputi pencatatan nilai, pemrosesan pembayaran, penyediaan informasi, dan penanganan pengaduan dalam lingkup kewajibannya. Kartu merupakan sarana mengakses nilai tersebut, sehingga kerusakan benda fisik dan kegagalan pemenuhan jasa harus dibedakan. Pembedaan ini menentukan apakah pemeriksaan diarahkan pada keadaan kartu, catatan dana, atau pelaksanaan layanan.

Penilaian tersebut menghindari kesimpulan bahwa pengguna kehilangan seluruh hak hanya karena uang elektronik bukan simpanan. Pernyataan mengenai status dana menerangkan klasifikasi produk dan mekanisme penjaminannya. Pernyataan itu tidak menyelesaikan pertanyaan apakah penerbit telah memenuhi kewajiban yang dijanjikan. Apabila pencatatan nilai atau pemrosesan transaksi bermasalah dalam lingkup tanggung jawab penerbit, tuntutan pengguna bertumpu pada pelaksanaan jasa dan pelindungan konsumen. Sebaliknya, keberadaan hak tersebut tidak berarti bahwa setiap saldo pada kartu dapat dipulihkan setelah kehilangan kartu. Kemungkinan pemulihan tetap memerlukan pemeriksaan terhadap sifat produk, bukti penguasaan, dan ketersediaan catatan yang dapat diverifikasi.

Dalam tahap pengisian, perlu dibedakan pembayaran oleh pengguna, penerimaan nilai oleh sistem, dan pembaruan nilai yang dapat digunakan pada kartu. Ketiga tahap itu membantu menentukan letak persoalan ketika pengguna menyampaikan pengaduan. Bukti pendebitan menunjukkan adanya pengeluaran dari sumber dana, tetapi belum dengan sendirinya membuktikan tahap akhir telah tercapai. Demikian pula, catatan bahwa saldo deposit tersedia belum menjawab apakah pengguna telah diberi informasi dan sarana yang layak untuk memperbaruinya. Karena itu, penerbit dan mitra tidak cukup menunjuk satu status transaksi tanpa menjelaskan hubungannya dengan tahap lain.

Sebagai ilustrasi hipotetis, pengguna membayar pengisian sebesar Rp100.000 dan saldo belum dapat digunakan. Jika pemeriksaan menunjukkan nilai tersedia sebagai deposit dan proses pembaruan belum dilakukan, solusi utamanya ialah menjelaskan posisi dana dan membantu penyelesaian tahap tersebut. Jika proses pembaruan telah diikuti tetapi nilai tidak dapat diteruskan akibat gangguan yang menjadi tanggung jawab penyelenggara, pemeriksaan bergeser pada koreksi atau pengembalian dana. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa nominal dan tampilan keberhasilan yang sama dapat melahirkan konsekuensi hukum berbeda. Kesimpulan harus mengikuti keseluruhan urutan transaksi, bukan hanya pengalaman awal pengguna.

Hubungan tersebut juga menjelaskan fungsi pengaturan sektoral terhadap perjanjian. Ketentuan produk dapat merinci cara menggunakan layanan, tetapi tidak dapat meniadakan hak yang diwajibkan hukum. Norma pelindungan konsumen menjadi batas dalam menafsirkan kewajiban para pihak. Dengan demikian, analisis kontrak tidak berhenti pada adanya persetujuan, melainkan menilai apakah prestasi dan pembagian risiko telah dinyatakan secara jelas serta dilaksanakan secara konsisten. Dalam konteks ini, kepastian hukum tercapai ketika

pengguna dapat menghubungkan nilai yang dibayarkan dengan status dana dan tindakan pemulihannya.

### 3.3 Dasar pertanggungjawaban penerbit dan pembagian risiko

Tanggung jawab penerbit harus diperiksa melalui hubungan antara kewajiban, peristiwa yang menimbulkan kerugian, dan bukti yang tersedia. Pasal 42 ayat (1) PBI Nomor 3 Tahun 2023 dahulu mewajibkan penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian akibat kesalahan, kelalaian, atau perbuatan yang bertentangan dengan peraturan oleh pihak-pihak yang disebutkan di dalamnya. Penjelasan pasal tersebut memasukkan kesalahan sistem sebagai contoh. Oleh karena itu, ketentuan ini sejak semula tidak hanya berkaitan dengan kesalahan manusia yang langsung berhadapan dengan pengguna.

Dalam pengaturan yang berlaku, Pasal 46 ayat (4) PBI Nomor 6 Tahun 2026 mempertahankan kewajiban pertanggungjawaban dan mencakup pihak ketiga yang membantu atau mendukung penyelenggara menyediakan produk atau layanan. Pasal 47 ayat (1) menempatkan pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan pada penyelenggara apabila terdapat permohonan ganti rugi. Penyelenggara tetap dapat membuktikan kesalahan pengguna berdasarkan ayat (2). Ayat (3) mengatur keadaan ketika penyelenggara dan konsumen sama-sama melakukan kesalahan.

Pengaturan tersebut relevan dengan ketimpangan penguasaan bukti. Pengguna umumnya mempunyai tanda transaksi, catatan pengaduan, dan kartu, sedangkan penyelenggara menguasai catatan pemrosesan serta rekonsiliasi transaksi. Adam dan Inkiriwang (2025) menunjukkan bahwa pembuktian cacat layanan dan identifikasi pihak yang bertanggung jawab merupakan hambatan pemulihan saldo. Dalam analisis penelitian ini, bukti awal pengguna harus menjadi pintu masuk pemeriksaan. Permintaan agar pengguna menjelaskan sendiri seluruh proses antarsistem akan sulit dipenuhi karena informasi teknis berada dalam penguasaan penyelenggara.

Pembedaan pertama menyangkut saldo yang belum diperbarui ke kartu. Ketentuan umum BRIZZI membedakan saldo pada kartu dan saldo deposit yang menunggu proses pembaruan. Oleh karena itu, status pembayaran berhasil tetapi saldo kartu belum bertambah tidak selalu membuktikan hilangnya dana. Pemeriksaan harus memastikan apakah dana telah masuk sebagai saldo deposit dan apakah proses pembaruan telah dilakukan. Meskipun demikian, informasi mengenai tahapan tersebut perlu tersedia sebelum transaksi agar pengguna memahami kapan dana dapat digunakan (BRI, n.d.).

Pembedaan kedua menyangkut kegagalan operasional. Apabila pembayaran telah didebit, dana tidak tercatat sebagaimana seharusnya, dan pemeriksaan menunjukkan gangguan yang menjadi tanggung jawab penerbit, terdapat dasar untuk meminta pemulihan. Pengembalian dana atau koreksi saldo harus dikaitkan dengan kerugian yang terbukti. Biaya tambahan yang secara langsung timbul juga perlu dinilai berdasarkan bukti dan hubungan sebab akibat. Rasa kecewa atau terganggunya perjalanan tidak otomatis menghasilkan hak atas sejumlah ganti rugi tertentu tanpa dasar dan pembuktian yang memadai.

Pembedaan ketiga ialah kehilangan kartu. Penguasaan fisik kartu dan karakter penggunaannya memengaruhi kemungkinan penelusuran serta pemulihan. Kajian Sulistyowati et al. (2024) membedakan tanggung jawab keamanan transaksi dengan risiko kehilangan kartu menurut ketentuan produk. Penelitian ini menegaskan bahwa alokasi risiko tersebut harus dibaca secara terbatas. Klausula kehilangan kartu tidak dapat diperluas menjadi pembebasan atas gangguan sistem, kesalahan pencatatan, atau pelanggaran kewajiban informasi oleh penerbit. Sebab kerugian tetap harus diperiksa berdasarkan keadaan yang sebenarnya.

Perjanjian baku menjadi batas penting dalam pembagian risiko. Prasetyo et al. (2024) menunjukkan bahwa kontrak elektronik perlu diuji terhadap ketentuan pelindungan konsumen ketika membatasi hak pemulihan. Meskipun kajian tersebut membahas perdagangan elektronik, penalarannya relevan untuk menilai ketentuan produk pembayaran secara hati-hati. Persetujuan pengguna terhadap perjanjian tidak dengan sendirinya membenarkan klausula yang dilarang. Pasal 18 UUPK, Pasal 15 PBI Nomor 3 Tahun 2023 dalam periode berlakunya, dan Pasal 66 PBI Nomor 6 Tahun 2026 memberikan dasar untuk menguji pengalihan kewajiban yang secara hukum melekat pada penyelenggara.

PBI Nomor 6 Tahun 2026 juga menghendaki agar perjanjian baku mengatur pembagian tanggung jawab atas kesalahan sistem dan transaksi tidak sah melalui Pasal 63 ayat (1) huruf h. Pasal 67 mewajibkan uji kepatuhan yang mencakup keterbacaan dan proporsionalitas hak, kewajiban, serta tanggung jawab. Artinya, penilaian terhadap klausula tidak cukup berhenti pada keberadaan persetujuan. Isi dan cara penyampaiannya harus memungkinkan pengguna mengetahui risiko yang ditanggungnya. Perjanjian lama memperoleh masa penyesuaian paling lama enam bulan berdasarkan Pasal 124 huruf b; pencabutan aturan 2023 tetap berlaku selama masa penyesuaian tersebut.

Dalam hukum perdata, tuntutan wanprestasi memerlukan identifikasi prestasi yang tidak dipenuhi serta syarat kelalaian yang relevan berdasarkan Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUHPerdata. Gugatan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata memerlukan pengujian perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat. Kedua dasar tersebut tidak boleh digabungkan tanpa penjelasan mengenai perbuatan dan kewajiban yang dilanggar. Pengaturan sektoral membantu memperjelas standar perilaku yang harus dipenuhi, sementara dasar tuntutan dipilih sesuai konstruksi hubungan hukum dan bukti.

Dengan demikian, kedudukan argumentatif penelitian ini ialah penerbit wajib memeriksa dan menjelaskan gangguan yang berada dalam lingkup layanannya, sedangkan penetapan ganti rugi dilakukan berdasarkan sebab dan kerugian yang terbukti. Ketidakbersalahan pengguna saja belum menjelaskan seluruh unsur tanggung jawab penerbit. Sebaliknya, keterlibatan kesalahan pengguna juga tidak otomatis menghapus seluruh tanggung jawab ketika terdapat kesalahan penyelenggara. Pasal 47 ayat (3) PBI Nomor 6 Tahun 2026 memberikan dasar bagi pembagian tanggung jawab dalam keadaan kesalahan bersama.

### 3.4 Pengujian klausula baku dan batas pengalihan risiko

Pengujian klausula baku perlu memisahkan penjelasan karakter produk dari pengalihan tanggung jawab yang dilarang. Klausula mengenai kebutuhan memperbarui saldo menjelaskan

tahapan penggunaan. Klausula mengenai risiko kartu hilang menjelaskan konsekuensi penguasaan fisik. Keduanya tidak otomatis mempunyai akibat yang sama dengan klausula yang membebaskan penerbit dari kesalahan pencatatan atau kegagalan sistem. Oleh karena itu, penilaian harus diarahkan pada fungsi dan akibat klausula ketika digunakan dalam sengketa. Rumusan yang tampak menjelaskan risiko dapat menimbulkan persoalan apabila diterapkan untuk menutup hak pemulihan atas sebab yang berbeda.

Pasal 18 UUPK menyediakan pengendalian terhadap isi dan penyajian klausula baku serta akibat hukum bagi klausula yang melanggarnya. Dalam konteks BRIZZI, pertanyaan utamanya ialah apakah rumusan pembagian risiko tetap memberi ruang menilai kesalahan penyelenggara. Ketentuan yang menuntut pengguna menjaga kartu mempunyai tujuan yang dapat dibenarkan, tetapi penerapannya tidak dapat diperluas menjadi anggapan bahwa semua kehilangan nilai pasti disebabkan pengguna. Demikian pula, ketentuan bahwa pengisian memerlukan pembaruan harus disertai penjelasan yang memungkinkan pengguna memahami kapan pembayaran selesai dan bagaimana bantuan diperoleh.

Chen (2025), melalui kajian terhadap perjanjian penyedia pembayaran elektronik di Taiwan, menemukan bahwa model kontrak pemerintah banyak diikuti tetapi juga diadaptasi untuk mempertahankan keluwesan usaha. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan standar kontrak belum cukup menjamin keseimbangan pada tingkat penerapan. Bagi BRIZZI, pelajaran analitisnya ialah pengujian tidak hanya memeriksa apakah perjanjian mencantumkan klausula tanggung jawab. Perlu diperiksa pula apakah penjelasan kesalahan pengguna, pengecualian, dan prosedur pengaduan memperluas pembebasan penerbit melampaui batas yang diperbolehkan. Perbandingan ini memberi dasar bagi pengawasan isi kontrak tanpa menyatakan bahwa desain hukum Taiwan berlaku di Indonesia.

Pengujian yang diajukan penelitian ini mencakup isi kewajiban, kejelasan keadaan yang memicu pengecualian, dan hubungan pengecualian dengan sebab kerugian. Pada tingkat isi, klausula harus mempertahankan kewajiban yang tidak dapat dialihkan. Pada tingkat kejelasan, pengguna harus dapat mengenali tindakan yang diminta dan risiko apabila tidak melakukannya. Pada tingkat penerapan, pengecualian harus berhubungan dengan gangguan yang benar-benar diperiksa. Ketiga unsur itu merupakan konstruksi analitis penelitian atas norma pelindungan konsumen, bukan daftar baru yang diklaim sebagai bunyi peraturan.

Argumen bahwa pembatasan tanggung jawab diperlukan untuk menjaga biaya layanan tetap rendah patut dipertimbangkan. Penerbit memang tidak mempunyai kemampuan mengendalikan semua tindakan pengguna dan tidak selalu dapat mengidentifikasi orang yang menguasai kartu. Namun, efisiensi hanya dapat membenarkan pembagian risiko yang berkaitan dengan keterbatasan tersebut. Efisiensi tidak memberi dasar untuk memindahkan risiko kesalahan yang berada dalam pengendalian penyelenggara. Jika pengecualian terlalu luas, pengguna menanggung biaya gangguan yang tidak mampu dicegahnya dan penyelenggara kehilangan dorongan memperbaiki bagian layanan yang dikuasainya. Karena itu, batas pengecualian harus mengikuti sumber risiko serta kemampuan mengendalikan risiko.

### 3.5 Pembuktian kesalahan dan batas pembelaan penerbit

Pembagian beban pembuktian merupakan bagian substantif pelindungan konsumen. Pasal 28 UUPK menempatkan pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi yang dirujuknya pada pelaku usaha. Ketentuan ini sejalan dengan perhatian Pasal 47 PBI Nomor 6 Tahun 2026 terhadap pembuktian oleh penyelenggara. Akan tetapi, pembalikan beban pembuktian kesalahan tidak sama dengan membebaskan pengguna dari seluruh kebutuhan membuktikan tuntutan. Identitas transaksi, kerugian yang diminta, dan hubungan layanan dengan peristiwa tetap perlu dijelaskan. Pembedaan tersebut menghindari dua kekeliruan: membebankan seluruh bukti teknis kepada pengguna atau menganggap semua tuntutan wajib dibayar tanpa pemeriksaan.

Bukti perlu disusun menurut persoalan yang hendak dijawab. Tanda pembayaran membantu menunjukkan waktu, nilai, dan kanal transaksi. Catatan deposit dan rekonsiliasi membantu menentukan posisi dana. Catatan pembaruan kartu menunjukkan apakah tahap pemindahan nilai telah dijalankan. Riwayat pengaduan menjelaskan kapan penyelenggara mengetahui persoalan serta tindakan yang telah dilakukan. Setiap jenis bukti mempunyai fungsi berbeda, sehingga satu tangkapan layar tidak selalu cukup untuk membuktikan seluruh rangkaian. Sebaliknya, keterbatasan bukti pengguna tidak patut dijadikan alasan menolak pemeriksaan apabila informasi yang kurang justru berada pada penyelenggara.

Braithwaite (2026) menunjukkan bahwa standar kelalaian berat mempunyai peran penting dalam menentukan apakah kerugian pembayaran tetap ditanggung bank atau dialihkan kepada pengguna dalam kerangka Inggris dan Uni Eropa. Standar tersebut juga menimbulkan persoalan mengenai bagaimana perilaku pengguna dinilai. Pelajaran yang relevan bagi penelitian ini ialah bahwa pembelaan berbasis kesalahan pengguna membutuhkan ukuran yang jelas dan penerapan yang dapat dijelaskan. Penelitian ini tidak mengimpor ambang kelalaian berat sebagai syarat hukum Indonesia. Dasar yang digunakan tetap Pasal 47 PBI Nomor 6 Tahun 2026, dengan pemeriksaan terhadap tindakan pengguna dan kontribusinya pada kerugian.

Karena itu, pernyataan bahwa pengguna telah melakukan transaksi sendiri belum menyelesaikan persoalan kesalahan. Tindakan tersebut harus dihubungkan dengan kewajiban yang dapat dipahami dan kemampuan pengguna melaksanakannya. Apabila tahapan pembaruan telah diterangkan secara memadai tetapi pengguna belum melakukannya, keadaan itu relevan bagi penilaian penyebab saldo belum tersedia. Namun, jika petunjuk tidak dapat diakses, sarana yang disebutkan tidak berfungsi, atau penyelenggara memberikan informasi yang saling bertentangan, pemeriksaan tidak boleh langsung berakhir pada kesalahan pengguna. Penjelasan hukum harus menghubungkan tindakan, kewajiban, dan akibatnya secara konkret.

Kesalahan bersama juga tidak cukup dibagi dengan persentase yang ditentukan tanpa dasar. Pasal 47 ayat (3) menyediakan dasar untuk mengakui kontribusi kedua pihak, tetapi penilaian konkretnya memerlukan bukti mengenai bagian kerugian yang dipengaruhi masing-masing tindakan. Misalnya, keterlambatan pengguna menyampaikan pengaduan mungkin memengaruhi kemungkinan mencegah transaksi lanjutan, tetapi tidak serta-merta menjelaskan

gangguan pencatatan yang terjadi sebelumnya. Karena itu, urutan waktu menjadi penting. Pihak pemeriksa harus membedakan penyebab kerugian awal dari keadaan yang memperbesar kerugian setelahnya.

Keterlibatan mitra juga memerlukan pembuktian hubungan yang tepat. Pasal 46 ayat (4) PBI Nomor 6 Tahun 2026 tidak patut dibaca sebagai penetapan bahwa penerbit menanggung semua tindakan setiap pelaku dalam ekosistem pembayaran tanpa melihat hubungan hukumnya. Pemeriksaan perlu menentukan apakah pihak tersebut membantu atau mendukung penyediaan produk atau layanan penerbit, kewajiban apa yang dijalankan, serta di mana gangguan terjadi. Dengan demikian, pelindungan konsumen tidak menghapus kebutuhan mengidentifikasi hubungan hukum. Pelindungan justru menuntut agar penyelenggara menjelaskan hubungan tersebut tanpa menjadikan kompleksitas kerja sama sebagai penghalang pemulihan.

Hasil pemeriksaan sebaiknya disusun dalam bentuk penjelasan yang dapat diuji. Penjelasan itu mencakup transaksi yang diperiksa, catatan yang digunakan, tahap yang mengalami gangguan, alasan penetapan tanggung jawab, dan bentuk penyelesaian. Apabila pengaduan ditolak, alasan penolakannya harus menjawab bukti yang disampaikan pengguna. Pernyataan umum bahwa sistem telah bekerja normal tidak cukup menjelaskan transaksi yang disengketakan apabila tidak disertai hasil pencocokan catatan. Kebutuhan ini merupakan implikasi dari pembuktian yang bermakna: pihak yang menguasai informasi perlu mengubah catatan teknis menjadi alasan keputusan yang dapat dipahami.

### 3.6 Penelusuran gangguan dan koordinasi antarpenyelenggara

Layanan pengisian saldo dapat melibatkan penerbit, bank sumber dana, penyedia dompet elektronik, dan pihak penunjang. Hubungan tersebut memerlukan identifikasi peran setiap pihak. Sugarda dan Wicaksono (2023), dalam kajian mengenai perbankan terbuka, menekankan pentingnya kerangka kelembagaan dan kerja sama dalam akses layanan keuangan digital. Kajian tersebut digunakan sebagai konteks koordinasi layanan, bukan sebagai bukti mengenai arsitektur teknis BRIZZI. Untuk setiap pengaduan, kedudukan mitra harus ditentukan berdasarkan hubungan kerja sama dan catatan transaksi yang relevan.

Pengguna yang mengisi saldo melalui layanan pihak lain tidak semestinya menerima pengalihan pengaduan tanpa penjelasan mengenai hasil pemeriksaan. Jika pihak penerima pengaduan menyatakan gangguan berasal dari penyelenggara lain, penjelasan itu perlu menunjukkan tahap transaksi yang telah selesai, tahap yang bermasalah, dan cara tindak lanjutnya. Pasal 40 ayat (3) PADG Nomor 32 Tahun 2026 secara khusus mengatur pemrosesan pengaduan bersama apabila melibatkan lebih dari satu penyelenggara. Ketentuan ini memberikan dasar operasional untuk mengurangi pengaduan yang berulang tanpa penyelesaian.

Pemeriksaan dapat disusun berdasarkan empat langkah analitis. Langkah pertama mengidentifikasi transaksi melalui waktu, nominal, nomor kartu, kanal pengisian, dan bukti pembayaran. Langkah kedua mencocokkan catatan pendebitan, penerimaan dana, serta pembaruan nilai pada kartu. Langkah ketiga menentukan pihak yang menguasai tahap pemrosesan yang bermasalah. Langkah keempat menetapkan koreksi, pengembalian dana, atau

penolakan dengan alasan yang dapat dipahami. Langkah-langkah ini merupakan usulan tata kerja penelitian untuk melaksanakan kewajiban, bukan kutipan prosedur teknis internal BRI.

Berikut merupakan matriks analisis normatif untuk membedakan jenis persoalan. Matriks ini tidak menyatakan frekuensi kejadian atau kesalahan pihak tertentu.

**Tabel 1. Matriks Persoalan, Bukti, dan Arah Pemulihan Kerugian Pengguna BRIZZI**

| Jenis persoalan | Bukti yang perlu diperiksa | Arah pemulihan |
|---|---|---|
| Saldo deposit belum diperbarui | Pembayaran, catatan deposit, dan upaya pembaruan kartu | Jelaskan posisi dana dan bantu pembaruan; pastikan dahulu apakah terjadi kerugian. |
| Kegagalan operasional | Pendebitan, rekonsiliasi, dan hasil pemeriksaan gangguan | Tentukan penyebab dan lakukan koreksi atau pemulihan sesuai tanggung jawab. |
| Kartu hilang atau rusak | Keadaan kartu, riwayat transaksi, dan ketentuan produk | Bedakan risiko penguasaan kartu dari kesalahan sistem atau pelanggaran kewajiban penerbit. |
| Transaksi melibatkan beberapa penyelenggara | Catatan setiap tahap dan hubungan kerja sama | Proses pengaduan bersama; tentukan pihak yang bertanggung jawab berdasarkan bukti. |
| Kesalahan penyelenggara dan pengguna | Kontribusi masing-masing kesalahan terhadap kerugian | Terapkan tanggung jawab bersama sesuai Pasal 47 ayat (3) PBI 6/2026. |

Sumber: Data sekunder yang diolah.

Penerapan matriks memerlukan kehati-hatian terhadap sumber pengaduan. Cerita pengguna pada media sosial dapat mengarahkan perhatian pada persoalan layanan, tetapi tidak menggantikan bukti transaksi dan hasil pemeriksaan. Gajah et al. (2023) menempatkan hubungan hukum dan mekanisme sengketa sebagai bagian penting pelindungan pemegang uang elektronik. Sejalan dengan itu, penelitian ini membatasi penilaian pada persyaratan normatif dan dokumen produk yang dapat ditelusuri. Pernyataan bahwa BRI telah lalai secara sistematis memerlukan penelitian empiris tersendiri.

### 3.7 Koordinasi transaksi dan pelindungan data dalam pengaduan

Pati dan Pratama (2025) mengidentifikasi bahwa rancangan open banking yang berpusat pada bank dapat membatasi pilihan dan menimbulkan fragmentasi akses apabila hubungan dengan pihak ketiga bergantung pada pengaturan bilateral. Meskipun objek kajiannya bukan BRIZZI, temuan tersebut mengingatkan bahwa kerja sama teknis tidak selalu menghasilkan keterhubungan layanan yang dapat digunakan konsumen. Dalam pengaduan pengisian saldo, konsekuensi praktis yang perlu dicegah ialah pengguna diminta mengulang pembuktian kepada beberapa penyelenggara karena hasil pemeriksaan tidak saling diteruskan. Kewajiban pemrosesan bersama perlu diterjemahkan menjadi pembagian kerja dan pertukaran informasi yang terukur.

Amalia et al. (2022) menempatkan pelindungan konsumen dan data pribadi sebagai bagian penting pengaturan pembayaran melalui Open API. Sementara itu, Bajrektarevic et al. (2022) menunjukkan pentingnya kejelasan persetujuan dalam hubungan open banking. Kedua kajian tersebut digunakan untuk menilai kebutuhan membatasi penggunaan data dalam koordinasi pengaduan. Akan tetapi, pembacaan hukum positif saat ini harus memperhitungkan terbitnya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Uraian mengenai rancangan undang-undang dalam literatur 2022 tidak diperlakukan sebagai keadaan hukum yang masih berlangsung pada 2026.

Pasal 20 UU Pelindungan Data Pribadi mewajibkan adanya dasar pemrosesan dan menyediakan beberapa dasar selain persetujuan, termasuk pemenuhan perjanjian dan kewajiban hukum. Karena itu, pemrosesan data untuk memeriksa pengaduan tidak selalu harus dirumuskan sebagai persetujuan baru untuk seluruh kegiatan. Dasar yang tepat perlu ditetapkan sesuai tujuan dan hubungan hukumnya. Pasal 27 dan Pasal 28 juga menuntut pemrosesan yang terbatas, spesifik, transparan, dan sesuai tujuan. Pemeriksaan transaksi tidak dengan sendirinya membenarkan pengumpulan riwayat lain yang tidak diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan.

Ahnert et al. (2025) menunjukkan melalui model ekonomi bahwa pembayaran digital menghasilkan informasi yang mempunyai manfaat sekaligus konsekuensi distribusi keuntungan. Kajian ini tidak menetapkan kewajiban hukum penerbit, tetapi membantu menjelaskan bahwa data pembayaran bukan sekadar catatan administratif yang netral. Dalam konteks pengaduan BRIZZI, penggunaan data perlu diarahkan pada penelusuran transaksi dan pemulihan, sedangkan penggunaan untuk tujuan lain memerlukan dasar yang sesuai. Kebutuhan memeriksa gangguan tidak boleh berubah menjadi alasan memperoleh kewenangan pemrosesan yang tidak terbatas.

Koordinasi yang diajukan penelitian ini menggunakan satu identitas pengaduan yang dapat dirujuk oleh pihak terkait, catatan permintaan informasi, serta penanggung jawab tindak lanjut. Pengguna memperoleh ringkasan yang menjelaskan tahap pemeriksaan, sedangkan data teknis dipertukarkan hanya sejauh diperlukan. Mekanisme tersebut merupakan usulan pelaksanaan pemrosesan bersama, bukan pernyataan bahwa BRI telah atau belum menggunakannya. Manfaat hukumnya ialah memisahkan tanggung jawab menyelesaikan pengaduan dari persoalan administratif antarpenyelenggara. Kesulitan memperoleh jawaban dari mitra harus ditangani dalam koordinasi tersebut dan dijelaskan kepada pengguna, tanpa meminta pengguna menyelesaikan sendiri hubungan kerja sama yang tidak dikuasainya.

### 3.8 Pelindungan preventif dan pemulihan kerugian

Pelindungan preventif dimulai sebelum pengguna membeli kartu atau melakukan pengisian. Informasi yang perlu dipahami mencakup cara penggunaan, risiko kehilangan kartu, tahap pembaruan saldo, dan cara pengaduan. PBI Nomor 6 Tahun 2026 menempatkan edukasi yang memadai dan keterbukaan informasi sebagai prinsip pelindungan konsumen. Kepatuhan perlu dinilai dari kemampuan informasi membantu pengguna mengambil tindakan, termasuk menyelesaikan pembaruan saldo. Penempatan informasi pada laman produk merupakan salah

satu sarana, tetapi penyampaian pada titik penggunaan tetap perlu diperhatikan sesuai karakter layanan.

Dalam konteks perbankan, Nazaruddin (2019) menunjukkan pentingnya informasi dan edukasi bagi pengguna layanan elektronik. Kajian tersebut berkaitan dengan pengawasan OJK terhadap layanan perbankan dan tidak digunakan untuk menyamakan seluruh kewenangan OJK dengan Bank Indonesia. Pada BRIZZI, fokus penelitian berada pada fungsi pembayaran yang diatur Bank Indonesia. Koordinasi antarotoritas tetap diperlukan apabila persoalan melibatkan kegiatan yang berada dalam lingkup pengawasan berbeda. Penentuan otoritas harus mengikuti sifat kegiatan dan pokok pengaduannya.

Pelindungan preventif juga memerlukan penyelarasan perjanjian dan pengelolaan risiko. Ketentuan penggunaan perlu menjelaskan pembagian tanggung jawab tanpa membebankan kewajiban yang secara hukum berada pada penerbit kepada pengguna. Pengujian keterbacaan dan kewajaran klausula sebagaimana Pasal 67 PBI Nomor 6 Tahun 2026 dapat digunakan untuk menilai apakah pembatasan risiko dapat dipahami. Dalam hal ini, usulan perbaikan diarahkan pada pemberian penjelasan yang konkret mengenai tindakan pengguna dan kewajiban penyelenggara pada setiap tahap transaksi.

Ketika kerugian telah terjadi, penanganan pengaduan merupakan sarana pemulihan pertama. Pasal 41 PBI Nomor 6 Tahun 2026 mengatur penerimaan, pemrosesan, penyelesaian, dan pemantauan pengaduan. Penyelesaian berdasarkan Pasal 46 tidak cukup dimaknai sebagai penutupan tiket oleh penyelenggara. Ketentuan tersebut menghubungkan penyelesaian dengan kesepakatan atas solusi yang ditindaklanjuti atau kesepakatan bahwa penyelesaian tidak tercapai. Dokumentasi hasil pemeriksaan menjadi penting agar pengguna dapat menentukan langkah selanjutnya.

Tenggat pemrosesan harus disesuaikan dengan jenis pengaduan. Pasal 42 PADG Nomor 32 Tahun 2026 mengatur penyelesaian permintaan informasi tertentu paling lambat lima hari kerja. Pengaduan tertulis mengenai indikasi pelanggaran dan kerugian finansial akibat kegagalan operasional diselesaikan paling lambat sepuluh hari kerja setelah persyaratan terpenuhi. Perpanjangan untuk keadaan yang diatur dalam ketentuan tersebut harus mengikuti syarat dan pemberitahuan tertulis. Pengaduan transaksi terindikasi penipuan diatur tersendiri dalam Pasal 43. Dengan demikian, satu tenggat umum tidak boleh digunakan untuk menyederhanakan seluruh jenis pengaduan.

Apabila hasil penanganan tidak disepakati, pengguna dapat menempuh pengaduan kepada Bank Indonesia sesuai Pasal 103 sampai Pasal 110 PBI Nomor 6 Tahun 2026. Ketentuan tersebut membedakan pemberian edukasi, konsultansi, dan fasilitasi. Fasilitasi mengarah pada kesepakatan atau ketidaksepakatan para pihak, sehingga kedudukan Bank Indonesia perlu dibedakan dari pengadilan yang memutus tuntutan perdata. Ketentuan pengaduan juga memuat persyaratan yang harus dipenuhi. Oleh sebab itu, pengguna perlu menyimpan bukti awal serta hasil penanganan penyelenggara.

Penyelesaian melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan atau pengadilan tersedia sesuai persyaratan dan kewenangannya. Pasal 113 dan Pasal 114 PBI Nomor 6 Tahun 2026 menjadi rujukan sektoral untuk penyelesaian di luar pengadilan.

Pemilihan forum perlu mempertimbangkan sifat sengketa, kesepakatan para pihak, dan aturan lembaga yang dituju. Pengawasan dan sanksi administratif terhadap penyelenggara tetap harus dibedakan dari pembayaran ganti rugi kepada pengguna. Sanksi administratif tidak dengan sendirinya menggantikan pemulihan kerugian individual.

Temuan normatif penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan pelindungan BRIZZI terletak pada keterhubungan kewajiban informasi, penelusuran transaksi, dan pelaksanaan solusi. Kepastian hukum akan sulit dirasakan apabila pengguna hanya diberi penjelasan umum tanpa kepastian posisi dana dan alasan keputusan. Karena itu, evaluasi kepatuhan sebaiknya memeriksa kelengkapan catatan pengaduan, ketepatan tenggat, koordinasi antarpihak, serta pelaksanaan pemulihan yang disepakati. Penilaian atas indikator tersebut pada BRI dalam praktik memerlukan akses terhadap dokumen layanan yang tidak menjadi objek penelitian ini.

### 3.9 Proporsionalitas pemulihan dan akses pengguna

Pemulihan perlu ditentukan berdasarkan prestasi yang belum dipenuhi dan kerugian yang terbukti. Jika nilai masih tercatat sebagai deposit yang dapat dipindahkan ke kartu, bantuan pembaruan dapat menyelesaikan persoalan pokok. Jika nilai tidak lagi dapat diproses akibat gangguan yang menjadi tanggung jawab penyelenggara, koreksi atau pengembalian dana perlu dipertimbangkan. Jika terdapat biaya tambahan, pengguna perlu menjelaskan pengeluaran serta hubungannya dengan gangguan. Pendekatan ini menjaga agar penyelesaian sesuai keadaan transaksi dan mencegah pengembalian ganda atas nilai yang sebenarnya sudah tersedia atau telah digunakan.

Dalam menentukan kerugian, perlu dibedakan nilai pokok, biaya yang timbul langsung, dan tuntutan lain yang memerlukan pembuktian tersendiri. Pengembalian nilai pokok memulihkan dana yang tidak dapat digunakan sesuai kewajiban layanan. Penggantian biaya memerlukan alasan mengapa biaya tersebut timbul akibat gangguan dan bukan karena pilihan lain yang tidak berkaitan. Adapun tuntutan kerugian nonmateriel tidak patut dijanjikan hanya karena pengguna merasa dirugikan. Ketepatan konstruksi tuntutan membantu pengguna menyampaikan permintaan yang dapat diperiksa dan membantu penyelenggara memberikan jawaban terhadap setiap unsur tuntutan.

Pemulihan juga harus dibedakan dari penghukuman administratif. Sanksi terhadap penyelenggara berkaitan dengan penegakan kepatuhan, sedangkan pengembalian dana atau pembayaran ganti rugi berkaitan dengan hak pengguna. Keduanya dapat berjalan dalam fungsi berbeda. Pengguna tidak perlu menganggap adanya sanksi sebagai bukti bahwa seluruh jumlah ganti rugi yang diminta telah ditetapkan. Sebaliknya, penyelesaian satu pengaduan tidak selalu meniadakan kebutuhan pengawasan apabila terdapat persoalan dalam tata kelola layanan. Pemisahan fungsi ini menjaga agar proses pengawasan dan penyelesaian hak individual tidak saling menggantikan.

Mahardika (2025) menegaskan bahwa efektivitas uang elektronik harus disertai akses bagi kelompok yang mempunyai keterbatasan teknologi. Dalam analisis BRIZZI, keberadaan fitur pembaruan melalui perangkat tertentu tidak cukup dijadikan ukuran tunggal ketersediaan pemulihan. Pengguna yang tidak memiliki NFC atau tidak dapat menggunakan kanal digital perlu mengetahui sarana bantuan yang benar-benar dapat diakses. Penelitian ini tidak

mengasumsikan bahwa semua pengguna memiliki perangkat dan kemampuan yang sama. Oleh karena itu, kewajiban informasi perlu dinilai berdasarkan kemampuannya membantu pengguna menyelesaikan transaksi, termasuk ketika pengguna memerlukan bantuan petugas.

Pada titik layanan, informasi sebaiknya menjelaskan perbedaan antara pembayaran pengisian, saldo deposit, dan saldo yang siap digunakan. Ketika pengguna memerlukan bantuan, penjelasan diarahkan pada tindakan yang dapat dilakukan dan lokasi atau kanal yang relevan. Dalam pengaduan, permintaan dokumen perlu dibatasi pada informasi yang diperlukan untuk memeriksa transaksi. Pengguna tidak semestinya diminta menyerahkan bukti teknis yang hanya dapat diterbitkan penyelenggara. Ukuran akses tersebut menghubungkan prinsip pelindungan konsumen dengan kenyataan penggunaan layanan, tanpa menggantungkan pemulihan hanya pada kecakapan digital pengguna.

Biaya dan waktu mengurus sengketa juga perlu diperhitungkan dalam merancang mekanisme pemulihan. Persoalan bernilai kecil dapat menjadi tidak layak diperjuangkan apabila pengguna harus mendatangi beberapa tempat atau mengulangi penyerahan dokumen. Karena itu, penyelesaian internal yang mudah ditelusuri mempunyai arti penting. Penyederhanaan tersebut tidak menghapus verifikasi transaksi, melainkan menghindari pengulangan yang tidak menambah kejelasan bukti. Keberhasilan mekanisme pengaduan sebaiknya dilihat dari pelaksanaan hasil pemeriksaan dan kemudahan pengguna memahami keputusan, bukan hanya jumlah tiket yang telah ditutup.

Dengan mempertimbangkan hubungan tersebut, penelitian ini mengusulkan penilaian pemulihan melalui kecukupan koreksi terhadap persoalan transaksi, ketepatan penetapan tanggung jawab, dan akses menjalankan penyelesaian. Koreksi yang secara nominal tepat masih dapat tidak efektif apabila hanya tersedia melalui sarana yang tidak dapat digunakan pemegang kartu. Sebaliknya, prosedur yang mudah diakses belum menjamin keadilan apabila alasan penolakan tidak menjawab bukti. Kepastian hukum dan pelindungan konsumen karenanya harus diuji bersama pada hasil dan proses. Penilaian ini dapat menjadi dasar penelitian empiris berikutnya, khususnya terhadap pengaduan saldo tertunda dan pelaksanaan solusi antarpenyelenggara.

## 4 Penutup

Pelindungan hukum pengguna BRIZZI bertumpu pada hukum pelindungan konsumen, kewajiban kontraktual, dan ketentuan sektoral Bank Indonesia. PBI Nomor 3 Tahun 2023 telah menyediakan dasar tanggung jawab, tetapi kerangka yang berlaku pada pembaruan penelitian ialah PBI Nomor 6 Tahun 2026 beserta PADG Nomor 32 Tahun 2026. Tanggung jawab penerbit harus ditentukan melalui pembedaan saldo tertunda, kegagalan operasional, kehilangan kartu, serta kesalahan bersama berdasarkan bukti dan hubungan sebab akibat. Sifat dana BRIZZI yang tidak dijamin LPS tidak menghapus kewajiban tersebut. Pelindungan preventif memerlukan informasi dan perjanjian yang dapat dipahami, sedangkan pemulihan memerlukan pemeriksaan transaksi, koordinasi penyelenggara, dan penanganan pengaduan sesuai ketentuan. Pengujian klausula baku harus memperhatikan isi, keterbacaan, dan penerapannya terhadap sebab kerugian, sedangkan pembelaan kesalahan pengguna memerlukan bukti yang dapat dijelaskan. Pertukaran data dalam pemeriksaan bersama perlu

mengikuti dasar dan tujuan pemrosesan yang sah. Penelitian ini memberikan ukuran normatif untuk menilai kewajiban tersebut, tanpa menyimpulkan bahwa pelanggaran pada pengaduan individual telah terbukti.

BRI dan mitra penyelenggara perlu menyelaraskan informasi produk, perjanjian, serta prosedur pengaduan dengan pengaturan 2026, termasuk penjelasan saldo tertunda, pembagian tanggung jawab, dan pemeriksaan bersama. Bank Indonesia perlu mengarahkan pengawasan pada pelaksanaan kewajiban yang dapat diperiksa melalui catatan transaksi dan pengaduan, terutama alasan penolakan, pemenuhan tenggat, akses bantuan bagi pengguna dengan keterbatasan teknologi, serta pelaksanaan pemulihan. Pengguna perlu menyimpan bukti pembayaran dan mengikuti prosedur pembaruan saldo sebelum mengajukan pemeriksaan. Penelitian lanjutan dapat menguji efektivitas pelaksanaan kewajiban melalui dokumen pengaduan dan wawancara, sehingga kesenjangan penerapan dapat dinilai berdasarkan bukti.

## Daftar Referensi

### Artikel jurnal


Adam, Y. J., & Inkiriwang, T. J. (2025). Perlindungan hukum atas saldo uang elektronik yang hilang. *Lex Prospicit, 3*(1), 18–26. https://doi.org/10.19166/lp.v3i1.7743

Ahnert, T., Hoffmann, P., & Monnet, C. (2025). Payments and privacy in the digital economy. *Journal of Financial Economics, 169*, 104050. https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2025.104050

Amalia, C., Gianne Poetry, E., Kono, M. K., Kusuma, D. A., & Kurniawan, A. (2022). Legal issues of personal data protection and consumer protection in Open API payments. *Journal of Central Banking Law and Institutions, 1*(2), 323–352. https://doi.org/10.21098/jcli.v1i2.19

Bajrektarevic, A. H., Pati, U. K., Towadi, M., & Pratama, A. M. (2022). Costumer explicit consent under Indonesian open banking regulations. *Jambura Law Review, 4*(2), 176–194. https://doi.org/10.33756/jlr.v4i2.15377

Braithwaite, J. (2026). Gross negligence in bank payments law. *Oxford Journal of Legal Studies, 46*(2), 308–337. https://doi.org/10.1093/ojls/gqag002

Chen, C. C.-h. (2025). Regulating consumer contracts with government-made templates: An examination of Taiwan's approach to boilerplate forms. *Asian Journal of Comparative Law, 20*, 82–99. https://doi.org/10.1017/asjcl.2025.10009

Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. (2023). Perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (e-money) bermasalah ditinjau dari Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan, 7*(2), 2109–2120. https://doi.org/10.31316/jk.v7i2.5606

Julyano, M., & Sulistyawan, A. Y. (2019). Pemahaman terhadap asas kepastian hukum melalui konstruksi penalaran positivisme hukum. *CREPIDO, 1*(1), 13–22. https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22

Mahardika, Z. P. (2025). Indonesia's electronic money landscape: Between effectivity and inclusivity. *Journal of Central Banking Law and Institutions, 4*(1), 1–22. https://doi.org/10.21098/jcli.v4i1.253

Nazaruddin. (2019). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan konsumen electronic banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sigli. *Syiah Kuala Law Journal, 3*(3), 459–468. https://doi.org/10.24815/sklj.v3i3.12659

Pati, U. K., & Pratama, A. M. (2025). Indonesia's open banking future: Designing effective regulatory approaches. *Jambe Law Journal, 8*(1), 27–60. https://doi.org/10.22437/home.v8i1.371

Prasetyo, A. J., Saidin, & Kamello, T. (2024). Perlindungan hukum konsumen tentang adanya klausula baku dalam kontrak elektronik antara konsumen dan pihak e-commerce (studi kasus pada e-commerce Shopee). *Gorontalo Law Review, 7*(2), 466–479.

Pratama, J. (2022). Peran Bank Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan uang elektronik di Indonesia pada era disrupsi digital. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 5*(2), 836–847. https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1352

Salsabila, S. S., & Sulistiyono, A. (2019). Urgensi dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik (e-money) sebagai alat pembayaran. *Jurnal Privat Law, 7*(2). https://doi.org/10.20961/privat.v7i2.39338

Samsul, I. (2013). Perlindungan konsumen jasa keuangan pasca pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Negara Hukum, 4*(2), 153–166.

Sugarda, P. P., & Wicaksono, M. R. (2023). Enhancing the competitiveness of Indonesia's financial services sector in the digital era through open banking: Lessons learned from the UK's experience. *Journal of Central Banking Law and Institutions, 2*(1), 153–178. https://doi.org/10.21098/jcli.v2i1.63

Sulistyowati, D., Fuad, I. Z., & Ilham, M. (2024). Pembatasan dan pengalihan tanggung jawab bank penerbit atas produk uang elektronik: Perspektif hukum ekonomi syariah. *El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law, 4*(2). https://doi.org/10.28918/elhisbah.v4i2.9176

## Dokumen produk

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (n.d.). Ketentuan umum BRIZZI. Diakses 28 Oktober 2026, dari https://www.bri.co.id/web/guest/other-term-brizzi

## Peraturan perundang undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 32 Tahun 2026 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.