

## Dinamika Perlindungan Konsumen BRILink di Kota Kendari : Analisis Kebijakan dan Implementasi

| Artikel   | Abstrak   |
|---|---|
| <p>Adhar Mawansa<sup>1</sup><br/><sup>1</sup>Afiliasi: Fakultas Syariah,<br/>Institut Agama Islam Negeri<br/>Kendari, Indonesia<br/>Email Correspondence:<br/>dessertfox562@gmail.com</p> <p><b>Data:</b><br/>Received: Nov 05, 2023;<br/>Accepted: Nov 10, 2023;<br/>Published: Marc 31, 2024</p> <p><b>DOI:</b><br/>10.31332/ flr.v6i1.4508</p> | <p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi keuangan, khususnya melalui layanan BRILink di Kota Kendari. Seiring dengan berkembangnya perbankan tanpa kantor yang memudahkan akses layanan keuangan, muncul pula berbagai kasus kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen efektif dalam melindungi hak-hak konsumen BRILink di Kota Kendari serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerugian konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris, di mana penelitian ini tidak hanya mengkaji dokumen-dokumen hukum yang relevan tetapi juga melibatkan pengumpulan data langsung di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai realitas yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai bagaimana hukum diterapkan dan dirasakan oleh konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kerangka hukum yang cukup kuat untuk melindungi konsumen, masih terdapat celah dalam implementasi di lapangan. Kerugian yang dialami konsumen sering kali disebabkan oleh faktor eksternal seperti gangguan jaringan dan server atau mesin EDC yang bermasalah, serta faktor internal seperti kesalahan atau kelalaian agen BRILink. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pengawasan dan penerapan hukum yang lebih efektif untuk memastikan keamanan dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan keuangan tanpa kantor.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Perlindungan Hukum, Konsumen BRILink, Kerugian Konsumen, Yuridis Empiris</p> |

### 1. Pendahuluan

Dalam era digital saat ini, layanan keuangan tanpa kantor semakin marak dan menjadi solusi bagi akses keuangan yang lebih luas di berbagai wilayah, termasuk di Kota Kendari. Salah satu layanan yang signifikan adalah BRILink, sebuah inisiatif dari PT. Bank Rakyat Indonesia yang memungkinkan transaksi perbankan melalui agen-agen lokal tanpa harus berkunjung ke bank. Layanan ini memberikan kemudahan dan efisiensi, namun seiring dengan penyebaran luasnya, muncul pula berbagai tantangan, khususnya berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan merupakan aspek yang sangat penting, mengingat risiko kerugian yang bisa terjadi karena berbagai faktor, baik teknis maupun manusia. Di Kota Kendari, kasus-kasus kerugian konsumen saat bertransaksi di BRILink mulai mendapatkan perhatian serius, terutama ketika terjadi kegagalan transaksi yang tidak hanya mengganggu layanan tapi juga menimbulkan

kerugian finansial bagi konsumen. Hal ini mendorong perlunya studi mendalam mengenai bagaimana hukum dapat melindungi hak-hak konsumen dalam lingkungan perbankan yang semakin digital.

Studi ini menggunakan metode yuridis empiris untuk mengkaji undang-undang yang berlaku dan realitas yang terjadi di lapangan. Melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kerugian pada konsumen serta bagaimana mekanisme hukum saat ini memberikan perlindungan. Fokus utama adalah pada implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana undang-undang ini diterapkan dalam kasus BRILink di Kendari.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi finansial non-konvensional. Selain itu, temuan ini juga diharapkan bisa menjadi dasar untuk rekomendasi kebijakan yang lebih baik dalam regulasi layanan keuangan tanpa kantor, yang tidak hanya menguntungkan bank sebagai penyedia layanan tetapi juga memastikan keamanan dan keadilan bagi konsumen.

Pada akhirnya, studi ini bertujuan untuk menghasilkan sebuah framework perlindungan konsumen yang robust, adaptif dan responsif terhadap dinamika pasar keuangan yang cepat berubah. Dengan demikian, kepercayaan konsumen dapat dipertahankan, yang mana merupakan kunci penting dari stabilitas dan pertumbuhan ekonomi di masa depan, khususnya dalam konteks ekonomi digital di Indonesia.

## **2. Metode**

Salah satu jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian yuridis dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penulis yang pertama dan ketiga mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak BRILink saat atau telah melakukan transaksi terutama di wilayah Kota Kendari serta analisis hukum perlindungan konsumen tentang praktek penyelesaian kerugian konsumen di BRILink. Sementara kajian empiris penulis gunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua mengenai faktor-faktor terjadinya kerugian konsumen saat bertransaksi di BRILink Kota Kendari.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Analisis Hukum Perlindungan Konsumen (UU NO. 8 Tahun 1999) Tentang Praktek Penyelesaian Kerugian Konsumen Brilink**

Konsumen dilindungi oleh Pasal 1 (1) UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa “semua usaha untuk memberikan

kejelasan hukum dalam rangka melindungi mereka”. Mereka yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha atau bank.

Jika konsumen mengalami kerugian akibat transaksi BRILink, hal utama yang wajib dilakukan ialah menuntut pelaku usaha atau penyedia layanan untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”. Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen. Yaitu, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Lebih jelasnya, butir-butir yang tertera dalam pasal 1(1) bisa dimaknai sebagai representasi bahwa pentingnya Negara berkomitmen menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa dalam dunia usaha. Yang dimaksudkan dengan barang dan jasa dalam UU No. 8 tahun 1999 pasal 1 (4) menyatakan bahwa “Barang” adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Serta pasal 11 (5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Penyelesaian perselisihan antara bank dengan nasabah atau konsumen pada umumnya sudah sesuai dengan undang-undang dalam hal ini UUPK, meskipun masih ada juga yang tidak seperti menunda-nunda pengembalian dana konsumen BRILink yang mengalami kerugian yang tidak sedikit. Ketepatan konsumen dalam menuntut pengembalian haknya merupakan upaya UUPK untuk melindungi nasabah dari segala bentuk kelalaian yang merugikan nasabah. Kepatuhan nasabah terhadap berbagai proses regulasi merupakan upaya peraturan perundang-undangan untuk memberikan perlindungan hukum secara preventif saat bertransaksi di BRILink.

Dalam analisis hukum Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, terdapat beberapa aspek kunci yang berperan dalam penyelesaian kerugian konsumen BRILink. Pertama, pasal-pasal dalam undang-undang tersebut memberikan dasar yang kuat bagi konsumen untuk menuntut

haknya ketika mengalami kerugian. Ini termasuk hak untuk memperoleh kompensasi atau penggantian atas kerugian yang dialami. Praktik di lapangan, khususnya di Kendari, menunjukkan bahwa konsumen sering menghadapi tantangan dalam menavigasi proses hukum untuk mendapatkan kompensasi ini, mengingat kerumitan prosedur dan kurangnya informasi yang tersedia.

Dalam konteks BRILink, penelitian menemukan bahwa meskipun ada kerangka hukum yang mendukung hak-hak konsumen, pelaksanaannya sering kali tidak konsisten. Sebagian besar konsumen BRILink mengalami kesulitan dalam menuntut hak mereka karena kurangnya kesadaran tentang hak-hak tersebut dan prosedur yang berlaku. Faktor lain yang mempersulit adalah keberadaan agen BRILink yang kadang tidak memahami sepenuhnya kewajiban hukum mereka terhadap konsumen, yang bisa menyebabkan penanganan kasus yang tidak efektif dan terlambat.

Hasil analisis juga menyoroti perlunya pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis dalam menangani aduan konsumen BRILink. Hal ini meliputi perluasan akses informasi hukum bagi konsumen dan pelatihan yang lebih baik bagi agen BRILink mengenai kewajiban hukum mereka. Implementasi sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang lebih efisien juga diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen dapat dengan mudah melaporkan masalah dan mendapatkan penyelesaian yang cepat dan adil. Penambahan mekanisme ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat aplikasi praktik perlindungan konsumen di sektor perbankan yang semakin digital.

## **2. Perlindungan Hukum Penyelesaian Kerugian Nasabah BRILink**

Pada praktek di lapangan peneliti menemukan bahwa beberapa agen akan melakukan proses ganti rugi di *outlet* secara langsung tanpa harus mengarahkan nasabah ke bank kantor cabang untuk menyelesaikan masalah kerugian nasabah. Jika nasabah diarahkan ke bank maka proses regulasi yang dihadapi oleh nasabah akan berbeda jika langsung di BRILink. Jika nasabah menyelesaikan proses ganti rugi di bank regulasi yang dihadapi akan berbeda dimana untuk mengganti kerugian nasabah itu prosesnya cukup memakan waktu dikarenakan banyaknya pengecekan yang harus dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dan dalam prosesnya bisa memakan waktu satu bulan atau bahkan lebih, jika terbukti pihak bank yang melakukan kesalahan maka akan dilakukan ganti rugi, namun jika nasabah yang melakukan kesalahan maka tidak ada ganti rugi dikarenakan kesalahan nasabah.

Konsumen secara garis besar telah terlindungi oleh perlindungan hukum yang diberikan oleh negara melalui UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban bank terhadap hak konsumen (Pasal 28 UUPK) yang melakukan regulasi berupa pertanggungjawaban bank melalui BRILink terhadap konsumen jika terjadi kerugian saat melakukan transaksi. Namun jika kasus dilimpahkan ke bank dan bank menemukan jika konsumen sendiri yang menyebabkan kerugian maka bank tidak dapat melakukan ganti rugi. Berdasarkan

hasil pembagian wawancara kepada konsumen yang menggunakan layanan Agen BRILink, mereka cenderung menyelesaikan permasalahannya secara musyawarah.

Dalam konteks penyelesaian kerugian nasabah BRILink, ditemukan bahwa meskipun beberapa agen BRILink bertindak cepat dalam menangani keluhan, masih terdapat inkonsistensi dalam proses penanganan yang sesuai dengan hukum. Sebagian besar agen cenderung mengarahkan nasabah ke kantor cabang bank untuk penyelesaian lebih lanjut, yang seringkali memakan waktu dan menyulitkan nasabah. Hal ini tidak hanya menghambat proses penyelesaian tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang mungkin tidak memiliki waktu atau sumber daya untuk mengikuti proses yang panjang dan rumit.

Lebih lanjut, studi ini menyoroti kebutuhan akan pelatihan yang lebih komprehensif bagi agen BRILink untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang hak-hak konsumen dan prosedur hukum terkait. Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa setiap agen dapat memberikan respons yang tepat dan hukum saat terjadi kerugian. Ini termasuk pemahaman tentang cara efektif berkomunikasi dengan nasabah yang terkena dampak dan memberikan solusi yang memadai tanpa harus selalu mengarahkan mereka ke kantor cabang, yang bisa lebih memakan waktu.

Selain itu, hasil analisis juga merekomendasikan pengembangan dan penerapan kebijakan yang lebih jelas dari pihak bank terkait dengan operasional agen BRILink. Kebijakan ini harus mencakup pedoman yang jelas mengenai tanggung jawab agen dalam kasus kerugian nasabah, prosedur penyelesaian keluhan yang standar, serta konsekuensi bagi agen yang gagal mematuhi standar tersebut. Dengan kebijakan yang jelas dan diterapkan secara konsisten, diharapkan akan ada peningkatan dalam perlindungan hukum untuk konsumen dan efisiensi dalam penyelesaian kerugian yang dialami nasabah BRILink.

### **3. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian Nasabah Saat Melakukan Transaksi Di Brilink**

Analisis faktor-faktor penyebab kerugian nasabah saat melakukan transaksi di BRILink menjadi titik fokus yang krusial. Kegiatan transaksi melalui BRILink, yang merupakan layanan keuangan tanpa kantor, tentu memberikan kemudahan namun juga membawa risiko tertentu. Risiko ini muncul dari berbagai aspek yang bisa mempengaruhi keberhasilan transaksi. Mengidentifikasi faktor-faktor ini penting agar dapat diatasi dan dihindari di masa depan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan keamanan bagi pengguna layanan BRILink.

Penyebab kerugian yang dialami nasabah ini bervariasi, mulai dari masalah teknis hingga kesalahan operasional dari agen. Dengan memahami kedua sisi ini, baik internal maupun eksternal, dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai langkah-langkah pencegahan yang efektif serta peningkatan kualitas layanan. Analisis ini tidak hanya berfokus pada faktor yang paling sering terjadi, tapi juga pada bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi, yang pada akhirnya membawa dampak langsung terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah.

Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak senantiasa berjalan mudah pasti terdapat juga hal-hal yang menghambat baik itu disengaja maupun tidak. Banyak faktor-faktor yang menyebabkan gagalnya suatu transaksi, peneliti menemukan bahwa ada dua faktor yang menjadi masalah utama, yaitu faktor dari luar dan dalam sehingga menyebabkan kerugian pada nasabah saat melakukan transaksi. faktor penyebab terjadinya kerugian nasabah diklasifikasikan menjadi:

#### 1. Faktor Eksternal

Faktor ini meliputi semua hal-hal yang bersumber dari luar dari penggunaannya seperti jaringan yang bermasalah, server yang error, atau mesin EDC yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menyebabkan kerugian pada pihak nasabah yang melakukan transaksi. Mengenai faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kerugian nasabah saat menggunakan BRILink, analisis menunjukkan bahwa gangguan pada jaringan dan kesalahan server merupakan penyebab utama yang sering dilaporkan. Gangguan ini sering kali terjadi tanpa peringatan dan dapat mempengaruhi berbagai aspek transaksi, dari kecepatan proses hingga kegagalan transaksi sepenuhnya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya memiliki infrastruktur teknologi yang robust dan sistem pemeliharaan yang proaktif dari pihak bank untuk memastikan ketersediaan dan keandalan layanan secara konsisten.

Selain itu, masalah pada mesin EDC juga merupakan faktor eksternal yang tidak jarang menyebabkan kerugian. Mesin yang bermasalah atau mengalami kerusakan seringkali tidak segera diperbaiki, menyebabkan transaksi tidak dapat diproses atau bahkan menyebabkan kegagalan transaksi yang tidak diketahui nasabah sampai terlambat. Oleh karena itu, perlu adanya pengecekan dan pemeliharaan rutin serta respons cepat terhadap laporan kerusakan mesin EDC untuk meminimalisir risiko kerugian bagi nasabah dan menjaga kepercayaan mereka terhadap sistem perbankan digital.

Namun faktor-faktor tersebut dapat diatasi oleh agen dengan tidak melayani transaksi untuk sementara waktu sampai keadaan jaringan atau hal lainnya kembali berfungsi dengan normal agar transaksi dapat berjalan dengan lancar. Faktor eksternal tersebut menjadi salah satu penyebab kerugian nasabah masih terjadi saat melakukan transaksi di BRILink di kota Kendari.

#### 2. Faktor Internal

Faktor ini meliputi semua hal-hal yang berasal dari dalam diri agen seperti kekhilafan (kekeliruan, kesalahan, kelalaian dan kecerobohan), rasa lelah agen yang berimbas pada kerugian konsumen dan miskomunikasi antara konsumen dan agen BRILink yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Kesalahan manusia oleh agen BRILink berperan signifikan dalam insiden kerugian nasabah. Kekhilafan seperti kekeliruan dalam memasukkan data, kelalaian dalam mengkonfirmasi transaksi, atau kesalahan dalam menghitung jumlah yang ditransaksikan dapat menyebabkan kerugian yang serius bagi nasabah. Kesalahan ini sering kali terjadi karena kelelahan atau kurangnya pelatihan yang

memadai bagi agen. Pentingnya pelatihan yang efektif dan sistem verifikasi transaksi yang lebih ketat menjadi solusi potensial untuk mengurangi insiden ini.

Lebih lanjut, faktor internal seperti kelelahan fisik dan mental agen juga mempengaruhi performa dalam melayani transaksi nasabah. Agen yang lelah cenderung membuat lebih banyak kesalahan dan kurang responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan nasabah. Ini menunjukkan pentingnya manajemen sumber daya manusia yang baik di lokasi-lokasi layanan, termasuk memastikan jadwal kerja yang wajar, istirahat yang cukup, dan dukungan psikologis bagi agen, untuk memastikan mereka dapat bekerja di puncak kemampuan mereka. Selain itu, miskomunikasi antara agen dan konsumen sering terjadi dan menambah kompleksitas masalah. Miskomunikasi ini bisa berakibat pada pemahaman yang salah tentang produk, layanan, atau kondisi transaksi yang akhirnya berujung pada kerugian finansial. Memperkuat pelatihan komunikasi efektif bagi agen, serta penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dalam setiap interaksi dengan nasabah, dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

#### 4. Kesimpulan

Didukung dengan temuan penelitian yang dilakukan peneliti terhadap agen BRILink dan pekerja KC BRI Sam Ratulangi Mandonga maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis yang dilakukan peneliti menemukan bahwa hukum perlindungan konsumen hadir untuk melindungi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dalam hal ini kerugian saat melakukan transaksi di BRILink dengan memberikan sebagian perlindungan hukum preventif kepada nasabah saat melakukan transaksi di BRILink.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen BRILink kota Kendari adalah hak konsumen terlindungi oleh hukum yang diberikan oleh UU No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dengan perlindungan hukum maka nasabah dapat menuntut dan meminta ganti rugi oleh pihak bank dalam hal ini BRILink dengan beberapa regulasi penyelesaian, yang pertama adalah dengan menyelesaikannya di *outlet* BRILink dengan cepat atau dengan menyelesaikannya di bank dengan waktu yang cukup lama.
3. Terdapat dua faktor yang menyebabkan kerugian nasabah saat melakukan transaksi, yaitu faktor eksternal seperti gangguan jaringan, server yang *error*, mesin EDC yang bermasalah dan juga biaya admin yang tidak tetap dan berubah-ubah serta faktor internal seperti kekhilafan (kekeliruan, kesalahan, kelalaian dan kecerobohan), rasa lelah agen yang berimbas pada kerugian konsumen dan miskomunikasi antara konsumen dan agen BRILink yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen.
4. Rekomendasi untuk Perbaikan Sistem: Berdasarkan analisis, sangat disarankan agar BRILink meningkatkan sistem pelatihan untuk agen mereka agar kesalahan

internal dapat diminimalisir. Pelatihan ini harus mencakup aspek teknis dan komunikasi efektif dengan konsumen, mengingat bahwa miskomunikasi seringkali menyebabkan kerugian.

5. Integrasi Teknologi untuk Deteksi dan Pencegahan Masalah: BRILink perlu mengintegrasikan teknologi canggih yang dapat mendeteksi dan memberikan peringatan dini tentang gangguan jaringan atau kerusakan pada mesin EDC. Ini akan memungkinkan agen untuk mengambil tindakan proaktif sebelum konsumen terpengaruh.
6. Perlunya Transparansi dan Kejelasan dalam Regulasi: Mendesak BRILink untuk menyediakan informasi yang lebih jelas dan transparan mengenai biaya admin dan prosedur penanganan keluhan. Transparansi ini akan membantu membangun kepercayaan konsumen dan mengurangi frekuensi sengketa.
7. Kolaborasi dengan Otoritas Pengawas: Menyarankan kerja sama yang lebih erat antara BRILink dan Otoritas Jasa Keuangan untuk secara teratur menilai dan mengevaluasi praktik agen, memastikan mereka mematuhi semua peraturan yang berlaku dan menjaga standar pelayanan yang tinggi.
8. Penelitian Lanjutan: Mendorong penelitian lanjutan mengenai dampak kepuasan konsumen terhadap loyalitas jangka panjang di BRILink, memperluas kerangka penelitian ini untuk memahami lebih dalam tentang ekspektasi dan kebutuhan konsumen dalam layanan keuangan digital.

Penambahan rekomendasi dan langkah proaktif ini tidak hanya akan memperkuat sistem perlindungan konsumen di BRILink, tapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi positif reputasi dan pertumbuhan BRILink di masa depan.

## Daftar Pustaka

- Anita, G. (2019). *Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat* (Doctoral dissertation, IAIN Curup).  
Bukit, A. N. (2019). *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)*. *Jurnal Ius Constituendum*, 4(2).  
Hartono, S. (2020). *Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia*. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 50(1), 126-144  
Nur, A. (2017). Perbankan Dalam Perspektif al-Quran dan Hadist. *Pedagogik: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran Fakultas Tarbiyah Universitas Muhammadiyah Aceh*, 4(2).  
Pamuji, R. A. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming*. *Lex Renaissance*, 3(1).  
Prasetyo, T., & Nugroho, L. (2019). *Analisis Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Indonesia*. *Jurnal Dinamika Hukum*, 19(3), 368-379.



- Rahayu, O. D., & Yusri, Y. (2019). *Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Agen*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan, 3(2).
- Sari, P. K., & Utomo, W. (2022). *Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan*. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 13(4), 205-214.
- Setiawan, R., & Mahendra, A. (2021). *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Layanan Keuangan Digital terhadap Kerugian Konsumen*. Lex Crimen, 10(2), 234-245.
- Soedjono, S. B. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk*. RATU ADIL, 3(2)
- Wijaya, D. (2018). *Model Perlindungan Konsumen pada Layanan Keuangan Berbasis Teknologi*. Jurnal Ilmu Hukum, 6(1), 1-16.