

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**



Skripsi

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh

**IKLIMA LUBIS
NIM. 2010200007**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**



Skripsi

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh

IKLIMA LUBIS
NIM. 20 1020 0007

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II

Nurhotia Harahap, M.H.
NIP. 19900315 201903 2 007

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> Email: fasih@uinsyahada.ac.id

Hal : Skripsi
A.n IKLIMA LUBIS

Padangsidempuan, 3 September 2024
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
UIN SYAHADA Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi IKLIMA LUBIS berjudul "**Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan**". Maka kami menyatakan bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

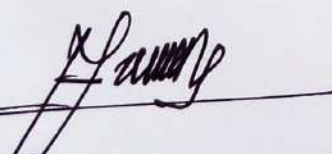
Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsi ini.

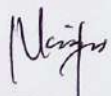
Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP. 19731128 200112 1 001


Nurhotia Harahap M.H.
NIP. 19900315 201903 2 007

HALAMAN PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IKLIMA LUBIS
NIM : 2010200007
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya, skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan”**. adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik dari UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan Saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya orang lain kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi akademik sebagaimana tercantum dalam Pasal 14 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 3 September 2024

Dan buat pernyataan,



IKLIMA LUBIS
NIM. 2010200007

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : IKLIMA LUBIS
NIM : 2010200007
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul *“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan”*, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 3 September 2024
Yang menyatakan,



IKLIMA LUBIS
NIM. 2010200007

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : **IKLIMA LUBIS**

NIM : **2010200007**

Fakultas : **Syariah dan Ilmu Hukum**

Program Studi : **Hukum Ekonomi Syariah**

Jenis Karya : **Skripsi**

Judul Skripsi : **““Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan”.**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya, karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Padangsidempuan, 3 September 2024

Yang menyatakan,



IKLIMA LUBIS
NIM. 2010200007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jln. T. Rizal Nordin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: fasih@uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : **IKLIMA LUBIS**
NIM : 2010200007
Judul Skripsi : *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan*

Ketua

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Dr. H. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.
NIP. 19750103 200212 1 001

Anggota

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP. 19731128 200112 1 001

Dr. H. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.
NIP. 19750103 200212 1 001

Dr. Hj. Nur Sania Dasopang, M.SI.
NIP. 19891223 201903 2 012

Sylvia Kurnia Ritonga, M.Sy.
NIP. 19890604 202012 2 007

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis, 03 Oktober 2024
Pukul : 09.30 – 10.50 WIB
Hasil/ Nilai : 81.75 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3.79 (Tiga Koma Tujuh Puluh Sembilan)
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jln. T. H. H. Nurdin Km. 4,5 Sibolang 22733 Tlp (0634) 23880, Fax (0634) 24022

Website: <http://iaikh.unissidupa.ac.id> Email: iaikh@unissidupa.ac.id

PENGESAHAN

Nomor : B- **1014** /Un.28/D.I/PP.00.9/10/2024

Nama : IKLIMA LUBIS

NIM : 2010200007

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

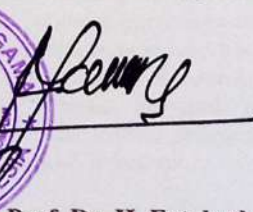
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

Judul Skripsi : "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan".

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H)

Padangsidempuan, **23** Oktober 2024
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum




Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag. *k*
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : IKLIMA LUBIS

NIM : 2010200007

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan

Penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* semakin populer di Indonesia, selain memberikan kemudahan tetapi juga memberikan risiko. Namun, keamanan dan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna aplikasi layanan *mobile banking* ini menjadi perhatian utama agar perlindungan hukum bagi nasabah terjamin, hak dan kewajiban yang jelas sehingga tidak ada pihak yang dirugikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang penting untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk nasabah pengguna *mobile banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengulas bagaimana bentuk perlindungan hukum dan pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hal-hal yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian, agar dapat diaplikasikan untuk memastikan bahwa nasabah pengguna fitur layanan aplikasi *mobile banking* mendapatkan perlindungan hukum yang memadai sesuai dengan hak-hak konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, untuk memperoleh datanya melalui dokumen resmi, buku, hasil penelitian berupa laporan, makalah penelitian, artikel, berita, kamus, internet dan lainnya. Teknik pengumpulan data melalui wawancara sebagai sumber data penelitian, untuk memperoleh pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dari pihak yang diwawancarai yaitu Branch Manager dan nasabah Bank Syariah Indonesia secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus, yang mengatur tentang *mobile banking* namun dalam tatanan hukum positif di Indonesia telah ada peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *mobile banking*, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meskipun belum sepenuhnya terlaksana, adapun hal yang menjadi penyebab nasabah mengalami kerugian adalah kurangnya edukasi dari pihak bank tentang penggunaan aplikasi *mobile banking* dan kurang telitinya nasabah dalam mencari informasi.

Kata kunci : *Perlindungan Hukum, Nasabah, Mobile Banking.*

ABSTRACT

Name : IKLIMA LUBIS
Number : 2010200007
Thesis Title : *Legal Protection For Protection At Bank Syariah Indonesia (BSI) Branch Office Padangsidempuan Customers Who Use The Service On The Mobile Banking Application Reviewed From Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer*

The use of mobile banking application services is increasingly popular in Indonesia, in addition to providing convenience but also providing risks. However, the security and legal protection of customers who use this mobile banking service application is the main concern so that legal protection for customers is guaranteed, with clear rights and obligations so that no party is harmed. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection provides an important legal basis to protect the rights of consumers, including mobile banking users.

This study aims to review how the form of legal protection and accountability provided by banks to customers who use mobile banking application services is reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection and matters that cause customers to suffer losses, so that it can be applied to ensure that customers who use mobile banking application service features get adequate legal protection in accordance with consumer rights guaranteed by the Law.

This research uses qualitative methods, to obtain data through official documents, books, research results in the form of reports, research papers, articles, news, dictionaries, the internet and others. The data collection technique through interviews as a source of research data, to obtain data collection by obtaining information from the interviewees, namely staff/employees and customers of Bank Syariah Indonesia directly.

The results of this study show that there are no specific laws and regulations that regulate mobile banking, but in a positive legal order in Indonesia there are laws and regulations that can provide legal protection for mobile banking users, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection although it has not been fully implemented, while the thing that causes customers to suffer losses is the lack of education from the The bank about the use of mobile banking applications and the lack of thoroughness of customers in seeking information.

Keywords: *Legal Protection, Customer, Mobile Banking.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT telah memberikan waktu, kesempatan, serta melimpahkan banyak nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan"**. Tidak lupa juga shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada ruh junjungan kita Nabi Muhammad SAW selaku pemimpin umat dan sebaik-baik contoh teladan dalam hidup yang kita harapkan syafaat beliau di hari akhir kelak.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka tidak mudah bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulit dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor bidang Administrasi

Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

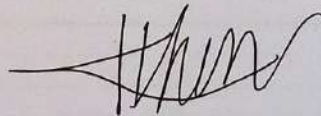
2. Bapak Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M. Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku pembimbing I dan Ibu Nurhotia Harahap, M.H., selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya memberikan bimbingan, arahan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nurhotia Harahap, M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syahada Padangsidempuan, serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada penulis dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
5. Bapak Puji Kurniawan, S.H., M.H., selaku Pembimbing/Penasihat Akademik penulis yang selama ini telah memberikan banyak nasihat beserta arahannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi nya.
6. Teristimewa kepada ayahandaku tercinta Rahmat Ramadhan Lubis dan mamaku tersayang Asriaty Nasution, abangku Al Muazzamsyah Lubis dan adikku Salsabila Lubis, serta Ibuku Nurhasanah Nasution yang selalu mendoakan dan memberikan curahan kasih sayang serta semangat yang tiada hentinya, sampai kapanpun penulis tidak akan pernah bisa membalasnya dengan uang.
7. Terimakasih Sebanyak-banyaknya kepada Bapak Edi Saputra Ritonga dan Ibu Nelliana Sari Lubis, yaitu orang asing yang menjadi keluarga psikologis penulis selama menempuh pendidikan di kota ini, yang tidak ada sedikitpun hubungan darah tapi menjadikan penulis sebagai keluarga disini, menjadikan penulis sebagai anak angkat disini, yang selalu mendoakan dan memberikan curahan kasih sayang serta semangat yang tiada hentinya, memberikan dukungan yang tiada hentinya serta perjuangan yang tidak mengenal lelah dari segi formil maupun material demi kesuksesan studi penulis sampai ketahap ini.
8. Bapak Ibrahimsyah Nasution dan Ibu Gustina Linda Sari Harahap, keluarga psikologis penulis juga yang tak sedarah tapi lebih dari saudara/kerabat dekat.
9. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Nisra Sani Daulay dan Rizka Fadilatul Insan Harahap, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Terima kasih untuk sahabat-sahabat terbaik penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh teman-teman mahasiswa keluarga besar HES Angkatan 2020, dan kawan-kawan seperjuangan lainnya baik didalam kampus yang sama maupun dari perguruan tinggi lain yang saling memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan dan bantuannya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, dan pengalaman peneliti, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidempuan, 3 September 2024
Penulis,



IKLIMA LUBIS
NIM. 20 1020 0007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
BERITA ACARA MUNAQASYAH	vi
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	4
C. Batasan Istilah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
1. Perlindungan Hukum	9
2. Layanan <i>Mobile Banking</i>	20
3. Bank Syariah Indonesia	27
4. Nasabah Bank	33
B. Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	48
B. Jenis Penelitian	48
C. Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan	54
B. Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	60
C. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Dapat Merugikan Nasabah	64
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xviii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xix



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aplikasi *mobile banking* ini memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang antar bank secara online, membayar BPJS, zakat, wakaf, infaq/donasi, membeli listrik, token, pulsa ataupun kredit.¹ Namun, meningkatnya perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini, timbul pula berbagai masalah dan tantangan terkait perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan fitur tersebut, tidak mengurangi kemungkinan terjadinya kejahatan seperti masalah keamanan, kerahasiaan data, dan kerugian akibat peristiwa besar ataupun kelalaian nasabah itu sendiri.

Dibalik kemudahan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, terdapat juga bahaya menggunakan layanan ini untuk menempatkan nasabah pada posisi yang lebih lemah, seperti yang sering terjadi saat ini ketika orang-orang mengeluh tentang sistemnya atau cara menggunakannya seperti menyusutkan rekening nasabah tanpa sepengetahuan nasabah, membajak informasi rahasia nasabah dari pihak yang tidak bertanggung jawab, dan mengirimkan uang yang ditransfer melalui *mobile banking* namun tidak sampai ke rekening sasaran, ada juga nasabah yang melakukan transaksi *e-commerce* di aplikasi BSI *mobile banking*, tidak merasa menekan tombol donasi namun tiba-tiba ada penarikan dana yang keluar dari rekening nasabah,

¹ I Kadek Ari, I Nyoman Putu Bhudiarta, Ni Pade Puspastari, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Bagi Transaksi Non Tunai." *Jurnal Interpretasi Hukum*, Volume 2, No. 2, Juni 2020, Hlm. 132.

nasabah tersebut mengakui bahwa matanya minus walaupun itu adalah kelalaian dari nasabah, nasabah tetap melakukan pengaduan ataupun komplain terhadap pihak bank BSI agar mengembalikan uangnya karena telah merasa dirugikan.

Berdasarkan kasus-kasus tersebut di atas maka sangat penting untuk memberikan perlindungan kepada nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Tujuan perlindungan hukum ini adalah untuk menjamin kepastian hukum melindungi nasabah dalam bertransaksi. Pengaduan nasabah terjadi apabila terdapat permasalahan pengelolaan yang menimbulkan kerugian bagi nasabah tidak ditangani dengan baik oleh bank mengakibatkan perselisihan antara nasabah atau bank, karena nasabah adalah konsumen utama dan memegang peranan penting dalam mobilitas industri perbankan, sehingga perlu adanya perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan layanan seluler berupa *mobile banking*² dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK).

Penyelesaian keluhan nasabah merupakan salah satu cara meningkatkan perlindungan nasabah untuk menjamin hak-hak nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Apabila permasalahan nasabah yang sudah terlanjur mengadu tidak dapat diselesaikan dengan baik maka akan berdampak buruk bagi reputasi bank dan dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut. Bagi nasabah yang mempunyai kendala dalam menggunakan

² Amelia Wulan Saputri, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pada Layanan *Mobile banking di Indonesia*." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Volume 17, No. 1, Juni 2020, Hlm. 77-92.

layanan *mobile banking* maka diperlukan penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul.

Bank harus disikapi dan diatur seiring berkembangnya perbankan, jika masyarakat berminat menggunakannya maka perlindungan hukum terhadap pengguna akan diperketat dan transaksi bank melalui *mobile banking* harus dikaji lebih detail. Maka dari itu, perlu diketahui tentang *mobile banking* dan pengaturan transaksi bank melalui *mobile banking*, apakah menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak, serta cara menyelesaikan sengketa jika timbul permasalahan hukum dalam transaksi perbankan melalui *mobile banking*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bank harus melindungi para nasabah pengguna layanan *mobile banking* agar kepercayaan antar mereka semakin kuat dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Dalam konteks perlindungan hukum, belum ada kerangka hukum yang cukup kuat yang mengatur hak-hak dan kewajiban nasabah yang menggunakan fitur layanan aplikasi *mobile banking*. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan merumuskan strategi perlindungan hukum yang efektif bagi Nasabah yang menggunakan fitur layanan aplikasi *mobile banking* terutama BSI *mobile banking*. Dengan demikian, dapat diharapkan kepercayaan dan keamanan Nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital dapat terjaga dengan baik.³

³ Sukardi, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Press, 2020), Hlm. 85.

Meskipun fitur layanan aplikasi *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara online, namun belum jelasnya fitur ini dapat menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan bagi nasabah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Fitur Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan.”**

B. Fokus Masalah

Dalam konteks perlindungan hukum bagi nasabah terhadap penggunaan fitur layanan aplikasi *mobile banking*, terdapat fokus masalah yang harus diperhatikan yaitu perlindungan hukumnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk melindungi hak-hak dan kepentingan terhadap nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* dan faktor yang menyebabkan aplikasi *mobile banking* dapat merugikan nasabah.

C. Batasan Istilah

Perlindungan Hukum : Upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.

Nasabah : Orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.

Mobile Banking : Layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk memudahkan melakukan berbagai transaksi melalui berbagai fitur dan menu pada aplikasi perbankan yang dapat diinstal atau diunduh melalui ponsel atau smartphone.

Undang-Undang : Peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dengan persetujuan bersama dari presiden.

Perlindungan Konsumen : Upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum diciptakan untuk memberi perlindungan terhadap konsumen dan memenuhi hak-hak konsumen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap layanan aplikasi *mobile banking* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan layanan aplikasi *mobile banking* dapat merugikan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan layanan aplikasi *mobile banking* dapat merugikan nasabah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang relevan bagi berbagai pihak, antara lain :

1. **Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan**
 - a. Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan tantangan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile banking*.
 - b. Memungkinkan BSI Kantor Cabang Padangsidempuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi risiko keamanan transaksi secara lebih efektif.
 - c. Memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan layanan perbankan digital yang lebih aman dan dapat dipercaya.⁴

⁴ Mohammad Sudirman, *Hukum Perbankan Digital : Tinjauan Aspek Hukum dalam Transaksi Perbankan Digital*, (Yogyakarta : Genta Publishing, 2020), Hlm. 72.

2. Bagi Nasabah

- a. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang mekanisme penggunaan layanan aplikasi *BSI mobile banking*, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan.
- b. Mengidentifikasi risiko yang mungkin dihadapi dan menyediakan informasi tentang cara mengutangi risiko tersebut.
- c. Mengetahui hak-hak dan kewajiban mereka sebagai nasabah dalam penggunaan layanan aplikasi *mobile banking*.

3. Bagi Pihak Regulator

- a. Memberikan masukan untuk penyempurnaan regulasi terkait perlindungan hukum bagi nasabah dalam layanan perbankan digital.
- b. Memungkinkan pihak regulator untuk memperkuat hukum yang ada guna melindungi kepentingan nasabah secara lebih efektif.

4. Bagi Peneliti dan Akademisi

- a. Menyediakan bahan referensi dan literatur mengenai perlindungan hukum dalam layanan perbankan digital, khususnya terkait layanan aplikasi *BSI mobile banking*.

- b. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan dan pemahaman dalam bidang hukum perbankan dan teknologi informasi.

G. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan, Pada bab ini berupa latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Teori, Pada bab ini membahas kajian terhadap berbagai teori dan referensi yang menjadi suatu landasan yang mendukung penelitian ini dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hukum, layanan aplikasi *mobile banking*, Bank Syariah Indonesia dan nasabah bank.

Bab III Metode Penelitian, Pada bab ini membahas tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisi data yang akan diteliti dalam studi ini.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Pada bab ini membahas tentang perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dan faktor penyebab layanan aplikasi *mobile banking* dapat merugikan nasabah .

Bab V Penutup, Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari dua suku kata yaitu perlindungan dan hukum. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan sebagai suatu tempat yang melindungi objek (fungsi dan sebagainya), proses, metode dan operasi.⁵ Pada saat yang sama, hukum tidak lain hanyalah perlindungan kepentingan masyarakat dalam bentuk norma atau aturan.

Hukum sebagai seperangkat peraturan atau ketentuan mengandung muatan yang bersifat umum dan normatif, bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang dan bersifat normatif karena menentukan apa yang boleh dan apa yang tidak, serta menentukan bagaimana ditaatinya peraturan-peraturan tersebut di atas.

Perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap harkat dan martabat hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum. Undang-undang dapat berupaya

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta : Balai Pustaka, 2021), Hlm. 55.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari dua suku kata yaitu perlindungan dan hukum. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan sebagai suatu tempat yang melindungi objek (fungsi dan sebagainya), proses, metode dan operasi.⁵ Pada saat yang sama, hukum tidak lain hanyalah perlindungan kepentingan masyarakat dalam bentuk norma atau aturan.

Hukum sebagai seperangkat peraturan atau ketentuan mengandung muatan yang bersifat umum dan normatif, bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang dan bersifat normatif karena menentukan apa yang boleh dan apa yang tidak, serta menentukan bagaimana ditaatinya peraturan-peraturan tersebut di atas.

Perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap harkat dan martabat hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum. Undang-undang dapat berupaya

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta : Balai Pustaka, 2021), Hlm. 55.

menerapkan perlindungan yang tidak hanya bersifat adaptif dan fleksibel, namun juga proaktif dan preventif. Hukum diperlukan untuk mewujudkan keadilan sosial bagi mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik.

Masyarakat Indonesia telah menganggap aplikasi *mobile banking* sebagai alat yang paling mudah untuk melakukan transaksi pembayaran secara real time. Pengaturan tentang transaksi *mobile banking* ini belum diatur secara khusus di dalam hukum positif Indonesia, akan tetapi digunakan hukum yang berkaitan dengan kegiatan usaha perbankan yang berbasis teknologi yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Beberapa pengaturan tentang usaha perbankan berbasis teknologi transaksi elektronik diatur dalam undang-undang:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pada Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang Hak dan Kewajiban Konsumen, Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha. Undang-

Undang ini juga mengatur tentang penyelesaian sengketa baik litigasi ataupun non litigasi.

- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 21 ayat 2 berbunyi bahwa pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam melakukan transaksi elektronik, jika dilakukan sendiri maka menjadi tanggung jawab pihak yang bertransaksi, jika dilakukan melalui pemberian kuasa maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, jika dilakukan melalui agen elektronik maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik, jika kerugian transaksi elektronik gagal dikarenakan tindakan pihak ketiga maka menjadi tanggung jawab agen elektronik, jika kerugian transaksi elektronik gagal dikarenakan kelalaian pihak pengguna jasa layanan maka menjadi tanggung jawab pengguna layanan.
- 3) Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.⁶
Pelaku usaha Jasa Otoritas Keuangan wajib

⁶ Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan." (Jakarta : Bank Indonesia, 2013).

menyampaikan informasi tentang produk atau layanan yang akurat, jujur dan tidak menyesatkan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan layanan *mobile banking* dibedakan menjadi 2 yaitu pertama, perlindungan hukum secara preventif adalah aturan yang dibuat oleh bank untuk mencegah terjadinya kekosongan hukum terhadap nasabah, mencegah terjadinya kerugian pada saat menggunakan aplikasi BSI *mobile banking*, maka pihak BSI juga melakukan edukasi untuk menerapkan kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi oleh nasabah pengguna *mobile banking*.

Kedua, perlindungan hukum secara refresif merupakan peraturan yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan menjamin bahwa perlindungan hukum jelas diberikan kepada masyarakat yang memanfaatkan kemudahan transaksi dengan *mobile banking*.⁷ Perlindungan dilakukan saat nasabah mengalami kerugian atau melakukan penyelesaian di pengadilan terhadap masalah yang dapat melibatkan pihak lain dan dapat menawarkan ganti rugi jika terbukti melakukan kesalahan ataupun kelalaian.⁸

⁷ Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *Mobile banking* Dalam Transaksi Perbankan." Jurnal Komunikasi Hukum (JKM), Volume 7, No. 1, April 2020, Hlm. 135-137.

⁸ I Mada Aditya Mantara dan Putra, "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem *Mobile banking*." Jurnal Kertha Wicaksana, Volume 14, No. 2, Desember 2020, Hlm. 133- 138.

OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyatakan "*layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan*".⁹

Selain itu, Peraturan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan pada bab 7 ayat c. Pengaturan dan pengawasan terhadap satuan pengawasan bank, yaitu manajemen risiko, bank kedaulatan, prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme dan kejahatan perbankan.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Teknologi Informasi Elektronik pada Pasal 16 huruf b dan d bahwa sepanjang tidak ditentukan lain dalam undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimal dapat melindungi ketersediaan, integritas, keaslian, kerahasiaan, dan aksesibilitas Informasi

⁹ Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*.

Elektronik Penyelenggaraan Sistem Elektronik, serta dilengkapi dengan tata cara atau petunjuk yang diumumkan dalam bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik.

Terdapat pula Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang termasuk dalam bentuk perlindungan hukum terhadap data nasabah internet banking.¹⁰ Bahwa perkembangan teknologi informasi memungkinkan bank untuk memanfaatkannya guna meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas layanan bank kepada nasabah, bahwa penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan operasional bank juga dapat meningkatkan risiko yang dihadapi oleh bank, dengan semakin meningkatnya risiko yang dihadapi.

Bank perlu menerapkan manajemen risiko secara efektif, bahwa teknologi informasi merupakan aset yang sangat berharga bagi bank sehingga pengelolaannya bukan hanya menjadi tanggung jawab unit kerja penyelenggara teknologi informasi tetapi juga seluruh pihak yang memanfaatkannya.

¹⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 Tentang *Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*.

Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 3 huruf a, b, d, f tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk :¹¹

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkan konsumen dari akses negatif dalam pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- 3) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses terhadap informasi.
- 4) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha, produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi Pasal 10 dan 14 yaitu :

- 1) Pasal 10
 - a) Bank wajib melakukan proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, pengukuran,

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 Tentang *Perlindungan Konsumen*..

pemantauan, dan pengendalian risiko terkait penggunaan teknologi informasi.

- b) Proses manajemen risiko dilakukan terhadap aspek terkait teknologi informasi yang paling kurang mencakup pengembangan dan pengadaan teknologi informasi, operasional teknologi informasi, jaringan komunikasi, pengamanan informasi, *business continuity plan*, *end user computing*, *electronic banking*, dan penggunaan penyedia jasa teknologi informasi.
- c) Bank menggunakan jasa pihak lain untuk menyelenggarakan teknologi informasi, bank wajib memastikan bahwa penyedia jasa teknologi informasi tersebut juga menerapkan manajemen risiko yang paling kurang sesuai dengan ketentuan dalam peraturan bank indonesia ini.¹²

2) Pasal 14

- a) Keamanan informasi dimaksudkan untuk menjamin bahwa informasi yang dikelola tetap terjaga kerahasiaan, integritas dan

¹² Peraturan Bank Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 Pasal 10 tentang *Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi*.

ketersediaannya secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku;

- b) Pengamanan informasi dilakukan dari segi teknologi, sumber daya manusia dan proses dalam penggunaan teknologi informasi;
- c) Keamanan informasi adalah pengelolaan sumber daya keuangan yang berkaitan dengan informasi, kebijakan personalia, keamanan fisik, keamanan akses, keamanan operasional dan aspek lain dari penggunaan teknologi informasi;¹³

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada setiap orang dengan memperhatikan harkat dan martabat kemanusiaannya baik secara sosial, ekonomi, dan politik, memberikan perlindungan untuk mencegah kesewenang-wenangan kekuasaan yang digunakan oleh pengambil keputusan politik tidak terkecuali bagi nasabah.

b. Asas-Asas Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat kesalahan merupakan topik penting yang

¹³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 Pasal 14 tentang *Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi*.

memerlukan banyak perhatian, entah itu dilakukan dengan sengaja atau karena kelalaian pihak bank ataupun nasabah.

Kegiatan pemajuan dan pengendalian penyelenggaraan perlindungan hukum bagi nasabah dilakukan dengan satu kekuatan untuk melaksanakan penyelenggaraan perlindungan hukum yang diwajibkan dalam UUPK. Pemerintah mengeluarkan perintah untuk menegakkan hak dan kewajiban pihak bank dan nasabah, bertujuan untuk mendorong pengembangan hubungan bisnis yang positif antara pihak bank dan nasabah yang dapat menumbuhkan lingkungan bisnis yang menguntungkan.

Pemberlakuan UUPK di Indonesia merupakan salah satu cara yang digunakan untuk melindungi konsumen yang berarti juga nasabah bank. Berikut ini asas-asas yang harus dijalankan dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi nasabah bank :

- 1) Asas kepentingan, aturan perlindungan hukum bagi nasabah tidak boleh diatur atau dilaksanakan dengan menguntungkan salah satu pihak atau sebaliknya, namun tujuannya agar masing-masing pihak terkait, agar pihak bank dan nasabah mendapatkan apa yang mereka inginkan, berhak mendapatkan hak hukum. Oleh karena itu, pengaturan dan penegakan hukum

perlindungan bagi nasabah hendaknya memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

- 2) Asas keadilan, pihak bank dan nasabah harus mampu berperilaku adil memperoleh hak dan memenuhi kewajiban secara seimbang mengatur dan menegakkan undang-undang perlindungan konsumen. Karena undang-undang ini mengatur perbedaan hak dan kewajiban dalam konteks ini adalah pihak bank dan nasabah.
- 3) Asas keseimbangan, pihak bank, nasabah, dan negara harus sama-sama memperoleh manfaat dari pengaturan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen sesuai dengan konsep keseimbangan. Sesuai hak dan kewajibannya, kepentingan nasabah, kepuasan nasabah, pihak bank, dan negara harus dicapai secara seimbang.
- 4) Asas keamanan dan kenyamanan, harus menjadi jaminan hukum bahwa layanan pihak bank pada aplikasi *mobile banking* yang digunakan oleh nasabah bermanfaat bagi mereka.
- 5) Asas kepastian hukum, peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang memuat hak dan kewajiban begitu juga antara pihak bank dan nasabah

harus dilaksanakan dalam kehidupan nyata, sehingga masing-masing pihak memperoleh haknya. Oleh karena itu, negara memantau dan menjamin bahwa undang-undang perlindungan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

2. Layanan *Mobile Banking*

a. Sejarah dan Regulasi *Mobile Banking*

Excelkom pertama kali meluncurkan *mobile banking* pada akhir tahun 1995, *mobile banking* paling awal yang menggunakan layanan SMS, layanan SMS banking. Permulaan *mobile banking* adalah ketika dunia perbankan ingin mendapatkan kepercayaan pelanggannya melalui teknologi.

Pada tahun 2009, RBS (*Royal Bank of Scotland*) memanfaatkan peran teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Hal ini menjadi peluang untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah transaksi perbankan yang dapat diakses dengan cepat sesuai permintaan melalui SMS dan yang kedua adalah aplikasi *mobile banking* yang saat itu app store hanya tersedia untuk pengguna *iOS*.

Kedua layanan tersebut memungkinkan pengguna menyelesaikan transaksi perbankan menggunakan ponsel

cerdas pelanggan dan pengguna dapat memeriksa saldo rekening dan catatan transaksi lainnya.¹⁴

Mobile banking tidak muncul secara tiba-tiba, justru bank harus melakukan investasi jangka panjang untuk mengimplementasikan *mobile banking* di masa depan mengingat layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu dan biaya operasional, memberikan kemudahan penggunaan dan kenyamanan bagi pengguna nasabah dan tentunya membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan perbankan sesuai keinginannya.

Saat ini, melalui Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (OJK), pedoman penyelenggaraan *mobile banking* telah diterbitkan melalui Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Pengenalan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum.¹⁵ Peraturan ini dibuat untuk mendorong efisiensi dan efektivitas serta menciptakan konsistensi dalam pelayanan pelanggan. Selain itu, bank juga harus meningkatkan kapabilitasnya yang kemudian strategi bisnisnya harus selaras dengan tujuan tersebut dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara optimal.

¹⁴ Mohammad Sudirman, *Hukum Perbankan Digital : Tinjauan Aspek Hukum dalam Transaksi Perbankan Digital*, (Yogyakarta : Genta Publishing, 2020), Hlm. 88-92.

¹⁵ Muhammad Urfi Amrillah, "Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Bank Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal LEX Renaissance*, Volume 5, No. 4, Oktober 2020, Hlm. 933.

Peraturan OJK mengatur *mobile banking* sebagai salah satu bentuk layanan perbankan digital dalam UU No. 10 Tahun 1998 perubahan Perbankan UU No. 7 Tahun 1992 tidak mengatur peraturan perbankan *mobile banking*. Tinjauan peraturan OJK tersebut memperjelas bahwa aspek teknologi informasi merupakan aspek yang sangat penting, mengingat semakin maraknya penggunaan ponsel pintar dalam pengiriman uang saat ini. Selain seperti yang dijelaskan, bank dapat menawarkan layanan *mobile banking* sesuai peraturan OJK.

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa bank dapat menawarkan layanan *mobile banking* dan harus menerapkan manajemen risiko sesuai peraturan OJK No. 13/POJK.03/2020 tentang Perubahan Peraturan No. 2 EYVL.38/POJK.03/2016 yang mengatur tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum, serta penerapan prinsip kehati-hatian dan pemenuhan seluruh ketentuan peraturan OJK ini.

b. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Asosiasi Perbankan Indonesia, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communications*) dengan menggunakan SMS (layanan pesan singkat). Menurut Riswand, *mobile banking* merupakan hal baru layanan dari

bank yang memungkinkan transaksi perbankan dilakukan dengan *smartphone*.¹⁶

Mobile banking atau m-banking adalah layanan inovatif yang ditawarkan dalam dunia perbankan yang memungkinkan penggunaan perangkat seluler seperti ponsel pintar untuk memberikan layanan transaksi perbankan melalui fungsi dan menu yang disertakan di berbagai aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstal melalui *smartphone*.

Dengan tersedianya *smartphone* dan *mobile banking*, transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual yakni tindakan yang sebelumnya dilakukan oleh nasabah pergi ke bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi cabang bank, cukup dengan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya/transaksi dan biaya transportasi.

Penggunaan *mobile banking* saat ini semakin efisien dan efektif, apalagi nasabah tidak ketinggalan dalam penggunaan *smartphone*. Layanan *mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening/beda rekening, membayar tagihan, isi pulsa dll. *Mobile banking* bersama dengan layanan elektronik lainnya seperti SMS banking dan Internet banking merupakan layanan tambahan untuk ATM.

¹⁶ A. Purbasari & T. Suryanto, *Dynamics of Islamic Banking in Indonesia*. (Jakarta : Penerbit Kencana, 2023), Hlm. 45.

Pada layanan SMS banking, transaksi perbankan hanya dapat diakses melalui pesan teks, sedangkan online banking hanya dapat diakses melalui browser atau website yang disediakan oleh bank pilihan anda pada layanan *mobile banking*, transaksi perbankan dapat diakses melalui yang diunduh dan diinstal dari Playstore untuk pengguna Android dan dari Appstore untuk pengguna *iOS* dan yang lainnya dapat diakses melalui menu operator seluler.

Bank sebagai lembaga keuangan telah menyediakan berbagai layanan yang efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya yang disebut dengan telepon seluler. *Mobile banking* dengan bermodalkan smartphone, nasabah tidak perlu pergi ke bank untuk urusan perbankan, hal ini juga membuktikan bahwa teknologi informasi dimanfaatkan dengan cukup baik di dunia perbankan. Dengan inovasi ini, bank berharap dapat menciptakan kepuasan dan meningkatkan jumlah nasabah.

c. Keunggulan dan Risiko Layanan *Mobile Banking*

Layanan *Mobile banking* memudahkan nasabah menyelesaikan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank, kantor, atau ATM. Fungsi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual menggunakan ponsel yaitu yang sebelumnya dilakukan langsung di cabang bank atau nasabah yang datang

ke kantor kini hanya dapat dilakukan melalui ponsel atau smartphone jika sudah terinstall aplikasi mobile, sehingga nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Beberapa transaksi yang dilakukan nasabah berupa layanan informasi (saldo, perubahan rekening, tagihan kartu kredit, bunga dan kantor/ATM terdekat); dan layanan transaksional lainnya seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan masih banyak fungsi lainnya.¹⁷ Fitur-fitur yang ditawarkan *mobile banking* memberikan kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dan aksesibilitas, sehingga menarik nasabah untuk menggunakannya.

Selain kemudahan yang diberikan *mobile banking* juga terdapat risiko yang menjadi kelemahannya *mobile banking*, salah satunya adalah pihak tidak bertanggung jawab yang mencoba meretas rincian rekening atau debit nasabah dan rincian kartu kredit.¹⁸ Selain hal di atas, terdapat beberapa kelemahan lain diantaranya :

- 1) Notifikasi terlambat dikirim ke pelanggan.
- 2) Kesalahan pengiriman ke nomor lain.

¹⁷ I Nyoman Supartayana, Harly Stanly Muaja, dan Roosje M.S. Sarapun, "Pelayanan Jasa-Jasa Perbankan Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998." *Jurnal Lex Privatum*, Volume 8, No. 2, Juni 2020, Hlm. 106.

¹⁸ Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Gusti Ketut Sri Astiti, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking." *Jurnal Interpretasi Hukum (JKM)*, Volume 3, No. 1, Maret 2022, Hlm. 83-88.

- 3) Tidak ada pemberitahuan atau komunikasi dari pihak bank meskipun nasabah telah menyelesaikan transaksi.
- 4) Pengiriman SMS sering kali tertunda atau pending, sehingga kejadian yang seharusnya *real-time* kini tidak lagi *real-time*.

Hal yang harus diperhatikan untuk menjaga keamanan transaksi pembayaran dan untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul saat menggunakan *mobile banking* dengan cara :

- 1) Pengguna wajib melindungi kode PIN *mobile banking* miliknya.
- 2) Anda dapat membuat PIN sendiri, namun jika Anda merasa PIN Anda sudah diketahui orang lain, sebaiknya segera ganti PIN.
- 3) Jika kartu SIM kita hilang, dicuri atau dipindah tangankan kepada pihak lain, maka penyedia layanan yang terkait dengan kartu SIM pengguna harus segera dihubungi dan diinformasikan ke layanan telepon bank agar keamanan dapat segera terjamin.

Dengan menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile banking* banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah. Salah satunya adalah nasabah tidak perlu lagi ke ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan lain-

lain, hanya bisa dilakukan melalui ponsel. Aplikasi BSI *mobile banking* membantu nasabah khususnya Bank BSI untuk melakukan transfer dengan mudah melalui Internet, kapan saja, dimana saja, melalui internet menggunakan smartphone Android, atau iOS.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau financial intermediary pada umumnya, artinya lembaga perbankan adalah lembaga yang kegiatannya berkaitan dengan urusan keuangan.¹⁹ Segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁰

Hubungan antara bank dan uang dalam suatu badan usaha memang penting, namun dalam pelaksanaannya harus menghilangkan ketidakadilan, ketidakjujuran dan eksploitasi dari satu pihak ke pihak lain (baik dengan nasabahnya). Kedudukan bank syariah dalam hubungannya dengan nasabahnya adalah sebagai investor dan mitra usaha, sedangkan hubungan bank biasanya sebagai kreditur atau debitur.

¹⁹ Muhammad Abdur Rosyid Albana, "*Kegiatan Bank Syariah dan Jenis Transaksi Yang Digunakannya*", <https://www.kompasiana.com/rosyid-albana/5590cafd49273070d31dc3b/kegiatan-bank-syariah-dan-jenis-transaksi-yang-digunakannya?page=2>. (Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021), Hlm. 55.

²⁰ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 tentang *Perbankan Syariah*.

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah biasanya bank bebas bunga adalah lembaga perbankan yang kegiatan dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadits Rasulullah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang utamanya kegiatannya adalah pembiayaan dan penyediaan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang lainnya disesuaikan dengan prinsip hukum Islam atau muamalat.

Selain itu, prosedur muamalat menghindari praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba, diisi dengan kegiatan investasi berdasarkan bagi hasil dan pembiayaan komersial. Menghindari bunga yang dianggap riba menjadi salah satu tantangan di dunia Islam saat ini.

Hal yang menggembirakan adalah bahwa para ekonom Islam baru-baru ini memberikan banyak perhatian untuk menemukan cara mengganti sistem bunga dalam perbankan dan transaksi keuangan agar lebih sejalan dengan etika Islam. Tujuan dari upaya ini adalah untuk menciptakan model teori ekonomi bebas bunga dan mengujinya terhadap pertumbuhan ekonomi, distribusi pendapatan, dan distribusi.²¹

²¹ I. Dianita, "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, No. 2, Maret 2021, Hlm. 147-158.

Dalam praktiknya, karena sistem perbankan berbasis bunga atau tradisional mempunyai beberapa kelemahan,²² seperti berikut:

- 1) Transaksi berbasis bunga melanggar keadilan atau kejujuran bisnis, perusahaan memperoleh keuntungan, bunga yang dibayarkan melebihi keuntungan. Hal ini jelas bertentangan dengan prinsip keadilan Islam.
- 2) Tidak fleksibelnya sistem transaksi berbasis bunga menyebabkan kebangkrutan.
- 3) Kewajiban bank untuk menjaga keamanan uang, demi keamanan menjaminkan dana kepada perusahaan, Semakin banyak pinjaman menyebabkan ketidakseimbangan pendapatan dan kesejahteraan dan juga bertentangan dengan semangat Islam.
- 4) Sistem transaksi berbasis bunga menghambat inovasi bisnis baru, usaha kecil tidak bisa mencoba ide baru karena harus meminjam dana berbunga dari bank. Jika gagal, mereka tidak punya pilihan selain membayar kembali pinjaman dan bunganya lalu bangkrut.
- 5) Dalam sistem bunga, bank tidak tertarik untuk menjalin kemitraan bisnis kecuali mereka memiliki jaminan

²² Achmad Sani Alhusain, "Bank Syariah Indonesia : Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional." Jurnal Puslit, Volume 13, No. 3, Juli 2021, Hlm. 20.

pengembalian modal dan pendapatan bunga. Hal ini menyebabkan misalokasi sumber daya masyarakat.

b. Peranan Bank Syariah

Sistem lembaga keuangan, lebih tepatnya aturan aspek keuangan dari sistem mekanisme keuangan negara, telah menjadi alat penting dalam kelancaran pembangunan negara. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam tentu saja mengasumsikan adanya sistem yang baku dalam mengatur kehidupannya. Ini termasuk kegiatan keuangan masing-masing paroki. Artinya sistem standar tersebut termasuk dalam domain ekonomi. Namun, dalam kehidupan manusia kita kini berada dalam cengkeraman sistem ekonomi sekuler.

Berkembangnya gagasan-gagasan dalam sistem keuangan yang mengarah pada reorientasi sistem keuangan, yaitu dengan menghilangkan instrumen utamanya yaitu bunga. Upaya itu dilakukan dengan tujuan mencapai kesatuan dalam penerapan prinsip-prinsip ajaran Islam, yang meliputi prinsip dasar keadilan, kejujuran dan keutamaan.

Eksistensi perbankan syariah di tanah air telah memperoleh landasan yang kokoh sejak lahirnya Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang secara tegas mengakui keberadaan dan operasional keuntungan divisi

perbankan atau perbankan syariah. Berbicara tentang peranan suatu benda, tidak lepas dari fungsi dan kedudukan benda itu, tugas bank syariah antara lain :

- 1) Mengoperasikan perbankan syariah dengan murni sehingga membangun kepercayaan masyarakat.
- 2) Memperluas segmen dan pasar perbankan syariah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
- 3) Menjalin hubungan kerja sama kepada para ulama, karena pada akhirnya peran ulama khususnya di Indonesia sangat dominan dalam kehidupan masyarakat muslim.

Keberadaan bank syariah harus memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah. Melalui pembiayaan tersebut bank syariah dapat menjadi mitra nasabah, dalam hal ini hubungan bank syariah dengan nasabah tidak lagi menjadi hubungan kreditur-debitur, melainkan menjadi kemitraan asisten aktif dalam pembentukan jaringan usaha ekonomi kerakyatan yang berperan khusus sebagai berikut :

- 1) Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif kemudian

menarik kesuksesan ke masa kini (nasionalis, demokratis, agama, ekonomi).

- 2) Pemberdayaan perekonomian nasional dan operasi terbuka. Yaitu pengelolaan bank syariah diwujudkan melalui mekanisme kerja yang transparan.
- 3) Menawarkan pengembalian dana. Selain itu, nasabah keuangan membagi bagi hasil sesuai dengan keuntungan yang diterimanya. Oleh karena itu pengusaha harus siap menawarkan keuntungan yang tinggi.
- 4) Mendorong lebih sedikit spekulasi di pasar keuangan. Artinya bank syariah mendorong terjadinya transaksi produktif dari dana masyarakat agar spekulasi bisa ditekan.
- 5) Mendorong pemerataan pendapatan dengan mengumpulkan dana pihak ketiga, dana Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS). Dana ZIS dapat disalurkan melalui pembiayaan *Qardul Hasan* sehingga dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi hingga terjadi pemerataan ekonomi.
- 6) Meningkatkan penggunaan sumber daya keuangan. Artinya dengan adanya produk *al-mudharabah al-muqayyadah* berarti bank bebas menginvestasikan dana

yang disediakan oleh investor dan kemudian bank memperoleh pendapatan daripada selisih suku bunga yang harus dibayar.

4. Nasabah Bank

a. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat diartikan sebagai pihak-pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan nasabah bank atau (dalam urusan keuangan). Sedangkan Pasal I UU No. 10 Tahun 1998 mengatur tentang bidang perbankan, bahwa pelanggan adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan. Perbankan nasabah bank dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

- 1) Nasabah simpanan adalah nasabah yang menitipkan uangnya pada bank. dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Nasabah utang adalah nasabah yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan sesuai prinsip syariah atau berdasarkan perjanjian perbankan.

Tentu saja setiap nasabah mengharapkan kepuasan dari pihak bank, dimanapun ia berbisnis. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh

perusahaan karena nasabah/konsumen merupakan sasaran utama suatu perusahaan/unit perbankan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Bank harus mampu membuat nasabah merasa aman dan percaya diri ketika menyimpan uangnya di bank.

Oleh karena itu, perbankan harus memberikan insentif dan kepastian agar masyarakat tertarik menginvestasikan dananya. Setelah uang diterima dari masyarakat, dana bank tersebut didaur ulang atau dijual kembali kepada masyarakat sebagai pinjaman atau lebih dikenal dengan kredit (pinjaman). Dalam pemberian pinjaman, peminjam (debitur) juga dikenakan biaya jasa pinjaman berupa bunga dan biaya administrasi.

b. Kedudukan Antara Bank Dengan Nasabah

Kedudukan antara bank dengan nasabah adalah bank sebagai tempat transaksi dan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Berfungsinya lembaga perbankan sebagai perantara antara pihak yang surplus dengan pihak yang membutuhkan uang merupakan hasil komunikasi yang intensif antara bank dan nasabah. Di pihak yang mempunyai kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi apabila pihak yang mempunyai kelebihan dana menyimpan uangnya di bank dalam

bentuk giro, tabungan, deposito, sedangkan di pihak yang mempunyai kelebihan dana bank, yang membutuhkan uang berinteraksi ketika orang yang membutuhkan uang meminjam uang ke bank untuk tujuan tertentu.

Sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan diperluas hingga mencakup aspek mengenai perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan untuk memperbaiki sistem perbankan.²³ Upaya tersebut dituangkan dalam empat bidang, yaitu :

- 1) Penciptaan standar mekanisme pengaduan nasabah.
- 2) Penciptaan lembaga perantara perbankan yang independen.
- 3) Penciptaan standar transparansi informasi produk.
- 4) Perluasan edukasi nasabah.

c. Hak Dan Kewajiban Nasabah

Hak konsumen yang berarti dalam konteks ini adalah nasabah bank yaitu hak atas keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk diberi tahu informasi dan hak untuk didengar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

²³ M. Faisal, "Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 5, No. 2, Februari 2024, Hlm. 112-130.

Perlindungan Konsumen Pasal 4 berisi hak konsumen atau nasabah²⁴ meliputi :

- 1) Kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan akan makanan dan minuman, perolehan barang atau jasa untuk menunjang kehidupan seperti pangan sandang, perumahan, pelayanan kesehatan, pendidikan dan sanitasi yang memadai.
- 2) Keamanan, yaitu hak untuk melindungi kesehatan dan kehidupan dari kegagalan saat bertransaksi.
- 3) Informasi, yaitu hak untuk melindungi diri dari merek atau iklan yang menyesatkan dan menipu. Hak untuk menerima informasi yang diperlukan untuk pemilihan dan pembelian.
- 4) Pilihan , yaitu hak untuk memilih barang atau jasa pada tingkat harga yang sama dan jaminan kualitas.
- 5) Keterwakilan yaitu hak untuk menyewakan suatu kepentingan sebagai konsumen dalam penciptaan dan pelaksanaan pemerintahan.
- 6) Kompensasi yaitu hak menerima ganti rugi atas barang yang buruk dan jasa yang buruk.

²⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, 1999).

- 7) Pendidikan nasabah, yaitu hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi nasabah.
- 8) Lingkungan, yaitu hak untuk hidup dan bekerja dalam lingkungan yang tidak tercemar atau berbahaya, sehingga memungkinkan lebih banyak kehidupan manusia.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan,²⁵ hak-hak konsumen dalam konteks ini disebut juga sebagai nasabah yang harus dilindungi oleh produsen atau pengusaha dalam subjek ini adalah pihak bank. Berdasarkan keputusan tersebut, hak nasabah atau konsumen adalah :

- 1) Perlindungan nasabah terhadap ancaman.
- 2) Peningkatan dan perlindungan kepentingan nasabah.
- 3) Penyediaan informasi yang cukup bagi nasabah.
- 4) Edukasi nasabah.
- 5) Penyediaan upaya hukum yang efektif.
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi nasabah atau organisasi lain yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyampaikan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan mengenai kepentingannya.

²⁵ Direktorat Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, Hak dan Kewajiban Nasabah Layanan Keuangan, (Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Di Indonesia, hak-hak konsumen juga banyak dibahas dan disampaikan kepada pemerintah, bahwa konsumen perlu dilindungi baik oleh produsen maupun pemerintah. Sementara itu, konsumen atau pelanggan juga mempunyai hak-hak yang harus mereka sepakati berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen²⁶ yang meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan menerima barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperbolehkan serta jaminan.
- 3) Hak untuk menerima informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi barang dan/atau jasa yang bergaransi.
- 4) Hak untuk mendengar pendapat dan keluhan terhadap barang dan/atau jasa bekas.
- 5) Hak atas Penasihat, Pembelaan dan Upaya Wajar Untuk Menyelesaikan Sengketa Perlindungan Konsumen.
- 6) Hak untuk menerima nasihat dan pelatihan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara adil dan merata serta tidak diskriminatif.

²⁶ B. Setiawan, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perbankan: Perspektif Hak dan Kewajiban Nasabah*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2021), Hlm. 88.

- 8) Hak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau pemukaran, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sebagaimana mestinya yang diatur dalam ketentuan undang-undang lainnya.

Hak pada dasarnya bersumber dari tiga hal :

- 1) Hak-hak sebagai manusia atau hak-hak untuk terpeliharanya kemanusiaan, seperti hak untuk hidup, kebebasan, dan lain-lain. Hak-hak ini disebut hak asasi manusia.
- 2) Hak yang timbul karena hukum, yaitu hak yang diberikan kepada orang sebagai warga masyarakat oleh hukum negara. Misalnya hak untuk memilih dalam pemilihan umum, hak untuk membangun gedung, dan sebagainya.
- 3) Hak yang timbul akibat hubungan hukum antara seseorang dengan kontrak/perjanjian lain. Misalnya seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, dalam hal ini orang tersebut mempunyai hak untuk menggunakan mobil tersebut. Walaupun hak ini timbul karena suatu hubungan kontraktual, namun tetap mendapat perlindungan hukum apabila perjanjian yang dibuat untuk menimbulkan hak itu sesuai dengan

undang-undang. Oleh karena itu hak ini juga termasuk dalam kelompok hak hukum.

Secara tradisional ada dua jenis pemisahan hak, yaitu hak yang dianggap bagi setiap orang sebagai pribadi dan Hak Asasi Manusia²⁷ karena mereka ada dan akan selalu ada, selama mereka masih manusia, keberadaannya tidak bergantung pada persetujuan masyarakat atau hukum negara.

Dalam kaitannya dengan hak asasi manusia, hukum negara diperbolehkan bahkan wajib mengatur pelaksanaannya, sedangkan pencabutan atau kehilangan hak asasi manusia oleh undang-undang tidak diperbolehkan. Hak berdasarkan Undang-Undang atau kontraktual dipisahkan dari hak substantif dan hak individual. Hak milik mengacu pada kepemilikan langsung atas suatu benda yang dapat dipertahankan terhadap siapa pun, misalnya hak milik, pada saat yang sama, hak-hak individu mengatur adanya tuntutan atau pemulihan terhadap seseorang.

Dengan melakukan transaksi melalui *mobile banking*, nasabah setuju bahwa informasi dan instruksi nasabah yang diterima dari BSI dianggap sebagai bukti yang sah ataupun dokumen tertulis yang dikirim atau ditandatangani. Transaksi dan pembelian pulsa melalui bagian BSI *mobile banking*

²⁷ Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 1999).

berhak atas kebijakannya sendiri untuk mengubah jumlah transaksi tersebut kapan saja, setiap transaksi, berhasil atau tidak, penyedia GSM tetap membayar biaya. Adapun kewajiban nasabah yaitu :

- 1) Kode PIN BSI *mobile banking* hanya dapat digunakan oleh nasabah.
- 2) Nasabah wajib menjaga keamanan PIN BSI *mobile banking* dengan cara tidak mengungkapkan PIN BSI *mobile banking* kepada orang lain untuk menerima hadiah dan program lainnya termasuk anggota keluarga atau teman, tidak menulis kode PIN BSI *mobile banking* di desktop, ponsel, atau menuliskannya di notepad atau tempat penyimpanan lain agar orang lain dapat menemukannya, berhati-hati saat menggunakan PIN BSI *mobile banking* agar tidak terlihat oleh orang lain atau mudah digunakan orang serta tidak menggunakan nomor Handphone dan PIN BSI *mobile banking* yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon, dan lain-lain.
- 3) Penyalahgunaan kode PIN BSI *mobile banking* merupakan tanggung jawab nasabah. Nasabah membebaskan BSI dari segala tuntutan yang timbul

dari pihak lain dan nasabah itu sendiri akibat penyalahgunaan PIN BSI *mobile banking*.

- 4) Penggunaan kode PIN pada layanan *BSI mobile banking* mempunyai kekuatan hukum berlaku yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah.
- 5) Pelanggan bebas membuat PIN sendiri saat mendaftar di ATM BSI.
- 6) Apabila Kartu SIM Nasabah hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada orang lain maka nasabah wajib memberitahukan kepada Kepala Cabang BSI terdekat atau melalui call center BSI dan menyampaikan surat pemberitahuan kehilangan kepada pihak kepolisian setempat (bila hilang/pencurian) dan surat pernyataan pemblokiran kepada BSI paling lambat 2 (dua) hari kerja BSI setelah pemberitahuan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan nasabah dapat diterima di setiap kantor bank dan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, tidak terbatas pada kantor

bank tempat nasabah membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan.²⁸

Jadi apabila nasabah mengalami kerugian, maka nasabah harus segera melaporkannya ke kantor Bank Syariah Indonesia terdekat. Bank akan memberikan bukti penerimaan kerugian pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang menyampaikan pengaduan secara tertulis, dan sekurang-kurangnya mencantumkan nomor daftar pengaduan, tanggal pengaduan yang diterima, nama nasabah, nama dan nomor telepon petugas bank yang mengelola seluruh dokumen terkait penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian pengaduan serta mendeskripsikan singkat terkait pengaduan.

d. Prinsip Perlindungan Nasabah

Menurut Rahardjo, prinsip perlindungan nasabah²⁹ adalah sebagai berikut :

- 1) Asas kepentingan, dalam perlindungan hukum terhadap nasabah berarti penerapan perlindungan bagi nasabah hendaknya memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, baik bagi nasabah maupun kepentingan seluruh pihak perusahaan bank.

²⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2008 Pasal 10 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 Pasal 7 tentang *Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.

²⁹ M. Rahardjo, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada, 2023), Hlm. 24.

- 2) Asas keadilan, perlindungan nasabah adalah agar peran serta seluruh masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal dan memberikan kesempatan kepada para nasabah dan perusahaan pihak bank untuk memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya secara adil.
- 3) Asas perlindungan, konsumen yang berimbang adalah menjamin keseimbangan antara kepentingan nasabah, pengusaha dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.
- 4) Asas keselamatan, dan keamanan nasabah adalah untuk memberikan jaminan keselamatan nasabah dalam penggunaan, penerapan dan pemanfaatan aplikasi *mobile banking*.
- 5) Asas kepastian hukum, yang tujuannya agar nasabah dan pihak bank taat hukum dan berhak menerapkan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum.

B. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Andri Soemantri dan Adlina dalam Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan : Juripol, Volume 5, No. 1, Februari 2022 dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia”**. Dalam jurnal ini menjelaskan terkait faktor-faktor yang menyebabkan

terjadinya kebocoran data konsumen pada jasa keuangan yang disebabkan oleh perilaku konsumen maupun pelaku usaha. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti menguraikan secara rinci perlindungan hukum terhadap nasabah bank sesuai dengan undang-undang, sedangkan persamaannya adalah kesamaan dalam perlindungan hukum.

2. Skripsi yang ditulis oleh Ballqish Amelia Assifa, Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada 23 Juli 2023 dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Dari Serangan Cybercrime”**. Dalam skripsi ini menjelaskan perlindungan hukum terhadap nasabah bank syariah yang saat ini marak terjadinya serangan cybercrime di perbankan yang dilakukan oleh hacker dengan cara menyebarkan virus maupun dengan beberapa cara lain serta faktor yang menyebabkan bank syariah mengalami serangan cybercrime. Perbedaan dalam penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana bentuk dari perlindungan hukum terhadap nasabah bank dari serangan kejahatan cybercrime, persamaan dari kedua penelitian ini adalah membahas terkait perlindungan hukum terhadap nasabah.
3. Skripsi yang ditulis oleh Mercy Monica Yolanda, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Andalas Padang tahun 2020 dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah**

Pengguna Kartu Kredit Perbankan Dengan Sistem *Electronic Funds Transfer* (EFT) Dari Segi Perlindungan Konsumen”.

Dalam skripsi ini menjelaskan bentuk perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit kepada nasabah. Perbedaannya dalam penelitian ini fokusnya pada transfer atau pemindahan dana melalui kartu kredit, sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah bank.

4. Skripsi yang ditulis oleh Bryan Fayyadh Haq Wahyudi, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang tahun 2023 dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna E-Money Bank Syariah Indonesia”**. Skripsi ini menjelaskan tentang perlindungan hukum nasabah ada produk e-money di Bank Syariah Indonesia meninjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tranaksi e-money dapat dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yakni PBI No. 20/6/2018 tentang e-money, dan fatwa DSN MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 dengan kesesuaian akad syariah yang berlaku. Perbedaan penelitian ini adalah pada fokus penelitiannya yang dimana terkait tentang transaksi e-money, sedangkan persamaannya terkait membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah.

5. Jurnal yang ditulis oleh Eveline Ivanca dan Hery Firmansyah, Universitas Tarumanagara Indonesia, Volume 6, Nomor 2, Desember 2023 dengan judul "**Perlindungan Hukum Pengguna Mobile Banking Sebagai Korban Kejahatan Melalui Internet Ditinjau Dari Hukum Positif**" Jurnal ini membahas tentang layanan *mobile banking* tersebut, adapun perbandingan penelitian ini adalah terkait tentang fokus kepada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik yang memuat pelanggaran berbagai kejahatan berupa perjudian online, pencurian ATM, pencurian data perusahaan, dan penipuan melalui media elektronik. Adapun persamaannya terkait tentang perlindungan hukum yang diberikan oleh kekuatan hukum.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan yang berada di pusat kota tepatnya di Jalan Sudirman, No. 130 A, Kelurahan Wek I, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara, Kode Pos 22711. Adapun waktu penelitian skripsi ini dimulai dari prariset sampai penyelesaian penulisan skripsi sejak tanggal 01 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024.

B. Jenis Penelitian

Penelitian hukum digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah (yuridis-normatif), jenis penelitian ini fokus tentang kajian kaidah atau norma hukum positif. Penelitian normatif jenis ini dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan hukum formal seperti undang-undang, peraturan dan literatur yang memuat konsep-konsep teoritis, yang kemudian dihubungkan dengan topik yang dibahas dalam skripsi ini.

Jenis penelitian yang digunakan juga adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang ada di lapangan.³⁰ Penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif dengan mengamati secara langsung budaya setempat. Penelitian ini juga menggunakan studi hukum normatif dengan membaca dan menelaah buku-

³⁰ Galang Taufani Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum* (Filsafat, Teori dan Praktik), (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2020), Hlm. 147-148.

buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan penelitian. Penulisan ini harus ditinjau terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengacu pada realitas hukum yang ada.

C. Sumber Data

Sumber data menjelaskan dari mana data tersebut diperoleh, baik informasi tersebut diperoleh langsung (data primer) maupun dari sumber tidak langsung (data sekunder). Sumber data dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang jelas yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah setiap undang-undang yang telah resmi disusun dan/atau disusun oleh suatu instansi pemerintah dan/atau instansi pemerintah. Data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertanyaan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia dan pihak Bank Syariah Indonesia terkait penelitian tersebut.³¹

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah segala informasi tentang undang-undang yang berlaku atau pernah berlaku di suatu negara. Data yang dikumpulkan bersumber dari norma hukum atau kaidah dasar berupa peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan penelitian.³² Bahan data sekunder ini menunjang bahan hukum primer dalam analisa data, dokumen

³¹ Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Konsep dan Motode*, (Malang : Setara Press, 2020), Hlm. 82.

³² Galang Taufani Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum* (Filsafat, Teori, Dan Praktik), Cetakan Ke-3, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), Hlm. 214.

resmi, buku, hasil penelitian berupa laporan, makalah penelitian, artikel, berita, kamus, internet dan data lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti digunakan sebagai bahan hukum utama dalam penelitian ini. Dalam kajian ini, bahan data sekunder yang digunakan terdiri atas :

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- e. Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2020 tentang Perlindungan Konsumen di Bidang Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data penelitian ini diterapkan melalui penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan melalui studi bahan pustaka yang disebut data sekunder, untuk memperoleh pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca, mencatat, meneliti dan mengkaji dan menganalisis secara resmi, dokumen, buku, hasil

penelitian berupa laporan yang berkaitan erat dengan hukumnya dengan pertanyaan pokok yang digunakan dalam penyusunan dokumen tersebut, seperti karya ilmiah, jurnal, koran, artikel, berita, kamus, situs internet dan media lainnya yang dapat melengkapi informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara

Peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara sebagai sumber data penelitian, untuk memperoleh pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dari pihak yang diwawancarai yaitu Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, Bapak Romeo Kamajaya terkait dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak bank dan 5 (lima) orang nasabah Bank Syariah Indonesia sekaligus pengguna layanan aplikasi *BSI mobile banking* yang pernah merasa mengalami kerugian ketika menggunakan aplikasi tersebut.

E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengumpulkan Undang-Undang yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam konteks pengguna fitur layanan infaq pada aplikasi *BSI mobile banking* dan melakukan survei kepada nasabah pengguna *BSI mobile banking* untuk mengumpulkan

data mengenai pengalaman mereka terkait penggunaan aplikasi BSI *mobile banking*.

2. Analisa Data

Analisa data adalah suatu proses pencarian dan pengumpulan data secara sistematis agar mudah dipahami dan hasilnya dapat disebarluaskan kepada orang lain. Untuk mendapatkan pengolahan data sesuai dengan teori dan pembahasan, penelitian ini menggunakan kajian pustaka dan analisa menggunakan metode kualitatif.³³ Bahan hukum yang dianalisa berbentuk undang-undang dan isi undang-undang yang akan disusun, kemudian hasilnya ditafsirkan melalui penalaran deduktif. Langkah-langkah berikut digunakan ketika melakukan penyelidikan hukum :

a. *Data Reduction*

Data reduksi untuk meringkas, memilih inti, memfokus penelitian dan menghapus hal yang tidak penting supaya dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data yang jelas. Mengidentifikasi fakta-fakta hukum dan menghilangkan fakta-fakta yang tidak relevan untuk menentukan pertanyaan hukum yang akan diputuskan.

b. *Data Display*

Menyajikan data dengan jelas dan mudah dipahami setelah meringkas data. Mengumpulkan bahan-bahan hukum dan jika

³³ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2020), Hlm. 50.

dianggap relevan, bahan-bahan non-hukum. Melakukan studi kasus Undang-Undang yang diusulkan didasarkan pada bahan-bahan yang telah diputuskan.

c. *Conclusion*

Menarik kesimpulan dengan memverifikasi data dan bukti yang relevan dan valid di lapangan untuk pengumpulan data dengan menguraikan secara rinci dan menganalisa data-data yang sudah ada. Berdasarkan metode penelitian yang telah diuraikan di atas, diharapkan dapat diperoleh jawaban atas rumusan masalah selama penyelesaian penelitian ini sehingga diperoleh hasil yang terbukti secara ilmiah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

01 Februari 2021 Maschi bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) digabungkan menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan bank ini untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan permodalan yang lebih baik. Sinergi dengan induk dan komitmen pemerintah bank (BSM, BNI, BRI) melalui Kementerian BUMN mendorong Bank Syariah Indonesia mampu bersaing secara global.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya mewujudkan bank syariah kebanggaan umat menjadi energi baru bagi pembangunan perekonomian negara dan berkontribusi terhadap kesejahteraan umat negara. masyarakat luas. Keberadaan perbankan syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan menawarkan kebaikan bagi seluruh alam.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi yaitu Menjadi top 10 terbaik bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu lima tahun ke depan.

Adapun misi :

- a. Untuk memberikan akses terhadap solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi salah satu dari lima bank teratas berdasarkan aset pada tahun 2025.
- b. Kami tumbuh menjadi bank besar yang menawarkan nilai terbaik kepada pemegang saham, di antara lima bank paling menguntungkan di Indonesia dan dengan valuasi yang kuat.
- c. Menjadi perusahaan terpilih dan bangga dengan talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai-nilai yang kuat dan perusahaan penguatan komunitas yang berkomitmen terhadap pengembangan karyawan melalui budaya berbasis kinerja.

3. Ruang Lingkup Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan

Masyarakat telah menyaksikan kisah perkembangan keuangan syariah baru di sektor perbankan dengan tiga bank syariah yaitu, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Pilihan penggabungan ketiga bank syariah tersebut bermula dari kajian Komite Ekonomi dan Keuangan Syariah

yang dibentuk pemerintah untuk mendukung perkembangan perekonomian negara dan mendorong percepatan pembangunan sektor keuangan syariah pada 8 November 2016 untuk meningkatkan kinerja bank syariah, efektivitas dan efisiensi rencana pembangunan nasional, sektor keuangan dan ekonomi syariah.

Pemerintah melakukan transformasi Komisi Keuangan Syariah menjadi Komisi Ekonomi dan Keuangan Syariah Nasional setelah diundangkan pada 10 Februari 2020, dengan tujuan untuk memperkuat pengembangan ekonomi syariah dan ekosistem keuangan untuk mendukung pembangunan perekonomian negara. Pilihan untuk menggabungkan ketiga bank syariah yang kemudian menjadi Bank Syariah Indonesia tentu bukan pilihan yang mudah. Tujuan menjadikan Indonesia sebagai pusat keuangan syariah adalah untuk mendukung eksistensi badan usaha syariah, termasuk bank syariah, agar mampu bersaing di pasar global.

Keputusan tersebut menimbulkan reaksi beragam di kalangan ahli dan praktisi syariah, ada yang mendukung dan ada yang menentang. Beberapa waktu lalu, dalam diskusi yang digagas oleh Ikatan Ilmuwan dan Cendekiawan Syariah, salah satu pembicara menyatakan bahwa salah satu permasalahan yang mungkin terjadi sebenarnya bermula dari tujuan yang dicapai untuk meningkatkan posisi pasar bank syariah. namun demikian, penggabungan penambahan modal salah satu bank syariah agar dapat ekspansi

pemasaran, kecuali pemerintah berkomitmen akan menggunakan jasa perbankan syariah baik untuk pelaksanaan anggaran pusat maupun daerah, apabila hanya sejumlah persentase pelaksanaan anggaran dan pendapatan biaya, baik biaya pusat maupun daerah, dapat dipastikan posisi pasar bank syariah akan meningkat secara signifikan.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan merupakan anak perusahaan Bank Syariah Indonesia dari Bank Negara Indonesia (BNI). Departemen Perbankan di BSI Kantor Cabang Padangsidimpuan memiliki *Customer Service (CS)*, *Branch Operations and Service Manager (BOSM)*, *Teller*, Kemudian di lantai dua BSI Kantor Cabang Padangsidimpuan ada *Staff Bussines Consumer*, *Back Office* dan selanjutnya *Branch Manager* atau Pemimpin Cabang.

4. Lokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

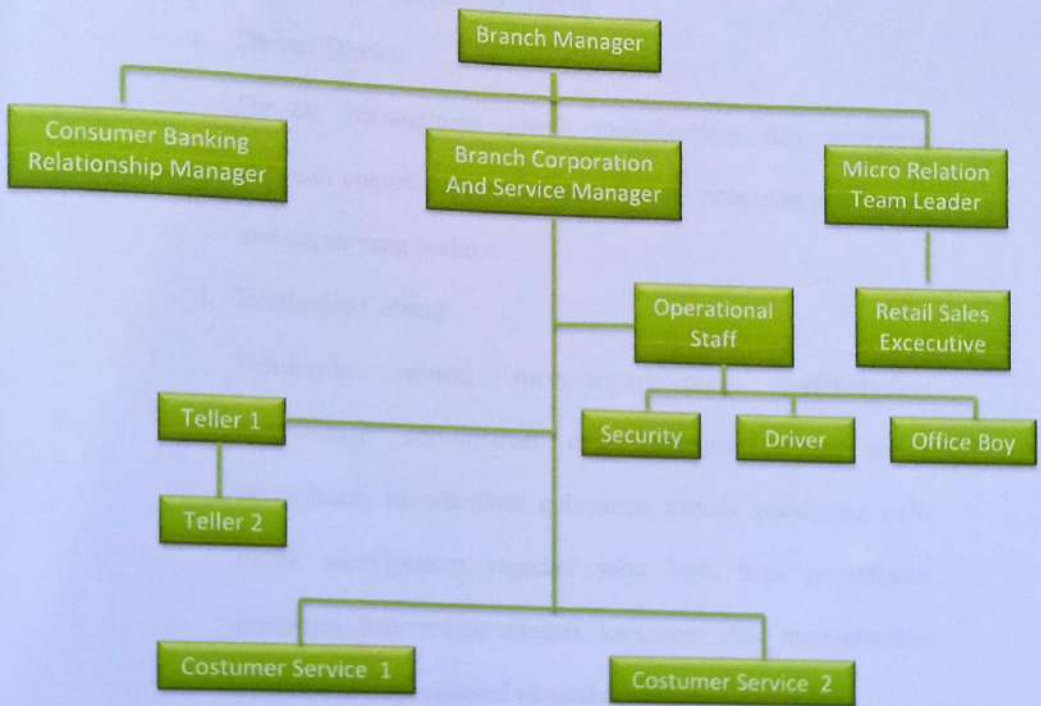
Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan terletak di pusat kota Padangsidimpuan yaitu Jl. Sudirman No. 130 A, Kelurahan Wek I, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara, Kode pos 22711. Wilayah kerja Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan berada di kawasan perkotaan Padangsidimpuan. Baik di wilayah Padangsidimpuan Selatan, Padangsidimpuan Utara,

Padangsidempuan Tenggara dan mencakup Kabupaten Tapanuli Selatan.

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang menyangkut pembagian peran dan tugas setiap orang sesuai dengan kedudukannya dalam perusahaan. Berikut struktur organisasi BSI Kantor Cabang Padangsidempuan :

Gambar 1.1
Struktur PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan



Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan mempunyai struktur dan departemen manajemen operasional yang terdiri atas :

a. Dewan Komisaris

Bertindak dan bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas direksi, memberikan saran dan kritik.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah bertugas mengawasi kegiatan bank sesuai fatwa dan prinsip syariah.

c. Dewan Direksi

Direksi bertanggung jawab mengarahkan dan mengurus kegiatan operasional bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai aturan perusahaan, memberikan pelayanan kepada pemegang polis untuk menciptakan reputasi yang baik bagi perusahaan, pelatihan dan pendampingan karyawan dan menyesuaikan pelaksanaan operasional perusahaan.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan

Penelitian ini berhubungan erat dengan muamalah pada hak khiyar, yang dimana nasabah berhak memiliki hak untuk memilih bank mana yang diinginkan untuk menyimpan uang, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip hukum Islam ke dalam peraturan pemerintah dan sesuai dengan peraturan hukum Islam agar adanya keseimbangan atau keselarasan antara pihak bank dan nasabah.

Maka perlu adanya perlindungan hukum terhadap nasabah dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat sebagai nasabah bank yang disediakan bagi kepentingan masyarakat. Terutama kepentingan nasabah terhadap bank yang bersangkutan, untuk memastikan bahwa semua nasabah memperoleh haknya apabila ada pelanggaran akan hal tersebut.

Bentuk pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

1. Bank memberikan hukum yang jelas dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi *mobile banking* yang mencakup hak dan kewajiban nasabah serta kewajiban pihak bank dalam menyediakan layanan ini.

2. Bank memastikan keamanan dan privasi data pribadi nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* yang ketat.
3. Bank memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan aplikasi ini dengan aman dan bijak serta memberikan informasi mengenai risiko dan langkah-langkah yang diambil jika terjadi masalah teknis tau keamanan sehingga nasabah mengalami kerugian.
4. Bank memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas antara pihak bank dan nasabah jika terjadi perselisihan terkait penggunaan aplikasi *mobile banking*, dapat melibatkan mediator atau arbitrase sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Bank memastikan bahwa semua aktivitas terkait penggunaan aplikasi *mobile banking* mematuhi regulasi perbankan terkait dengan perlindungan hukum terhadap transaksi keuangan nasabah.
6. Bank memberikan aspek transparansi informasi *mobile banking*, aspek keamanan teknologi *mobile banking* dan aspek tanggungjawab bank terhadap kerugian nasabah.
7. Bank memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terhadap nasabah mengenai cara penggunaan aplikasi *mobile banking*.
8. Bank memiliki kewajiban untuk mendengarkan keluhan ataupun pendapat nasabah.
9. Bank memberikan pembinaan dan pendidikan terhadap nasabah.

10. Bank memberikan layanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

11. Bank memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila tidak sesuai dengan kontrak perjanjian nasabah.

Apabila bank melakukan perbuatan melawan hukum, nasabah dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri dengan membuktikan bahwa bank telah melakukan perbuatan hukum. Dengan menerapkan bentuk perlindungan hukum tersebut, bank dapat memastikan bahwa nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* mendapatkan perlindungan hukum yang memadai serta pelayanan yang aman dan terpercaya dalam melakukan transaksi keuangan.

Bank dalam posisi ini sebagai produsen yang menyediakan layanan *mobile banking*, yang tentu saja dibebani dengan tanggung jawab mutlak. Oleh karena itu, perbankan berada dalam tekanan untuk mengikuti prinsip kehati-hatian dalam menerapkan penggunaan layanan *mobile banking* bagi nasabahnya. Namun demikian, bukan berarti bank tersebut tidak mendapat perlindungan hukum, melainkan bank diberikan kesempatan untuk menghilangkan tanggung jawab jika nasabahnya tidak bisa untuk membuktikan bahwa kesalahan tersebut dilakukan oleh perbankan, terdapat keadaan memaksa atau kelalaian bank.³⁴

Dalam proses pembuktian pihak yang melakukan kesalahan mengacu pada Pasal 19 ayat 3, Pasal 45 ayat 1 dan Pasal 47 UUPK, diketahui bahwa

³⁴ I Made Aditya Mantara Putra, "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem *Mobile banking*", Jurnal Kertha Wicaksana, Volume 14, No. 2, Juli 2020, Hlm 137.

yang disengketakan adalah nasabah sebagai konsumen, dapat diselesaikan di luar pengadilan atau melalui pengadilan.³⁵ Mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara damai, UUPK Pasal 23 menyatakan bahwa pihak bank yang menolak dan/atau tidak menjawab dan/atau memenuhi ganti rugi tuntutan nasabah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1-4.

BSI kantor cabang Padangsidimpuan memiliki 2 perlindungan hukum. Pertama perlindungan preventif untuk mencegah terjadinya kerugian nasabah pengguna *mobile banking*, Perlindungan preventif ini dilakukan dengan menetapkan kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi oleh pengguna nasabah BSI *mobile banking*, serta memberikan edukasi/pembinaan penggunaan *mobile banking* pada saat nasabah melakukan registrasi *mobile banking*, dilakukan dengan membuat peraturan perundang-undangan, pembinaan dan pengawasan.

Kedua, perlindungan represif merupakan perlindungan pada saat nasabah mengalami kerugian atau dapat dikatakan sebagai penyelesaian suatu masalah yang dapat melibatkan pihak lain (pengadilan) kemudian dilakukan penawaran ganti rugi apabila terbukti bahwa masalah tersebut disebabkan oleh kelalaian BSI. Dengan adanya pengaduan nasabah tersebut, BSI dapat mencegah atau meminimalisir kerugian yang akan atau mungkin menimpa nasabah.

Jika nasabah dirugikan dalam penggunaan layanan aplikasi *mobile banking*, hal pertama yang harus dilakukan nasabah adalah melaporkannya kepada pihak bank, kemudian pihak bank akan menyelesaikannya karena

³⁵ Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking", Jurnal Interpretasi Hukum, Volume. 3, No. 1, Juni 2022, Hlm. 86.

penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan hukum bagi nasabah guna menjamin hak nasabah dalam bertransaksi dengan pihak bank. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Padangsidimpuan sendiri memiliki unit yang disebut dengan unit kerja bidang hukum dan kepatuhan. Nasabah dapat melaporkan permasalahannya melalui *costumer service* BSI dengan menghubungi 14040 dan Bank Syariah Indonesia kantor cabang Padangsidimpuan akan menyelesaikan dengan melakukan investigasi terhadap permasalahan nasabah yang terjadi.

Bank Syariah Indonesia selalu berusaha menyelesaikan permasalahan nasabah, selalu meningkatkan keamanan dalam penggunaan produk dan/atau layanan yang ditawarkannya serta melakukan investigasi jika terjadi permasalahan agar selalu dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan, sampai saat ini belum ada perkara di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Padangsidimpuan yang telah disidangkan di Pengadilan.

C. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Layanan Aplikasi BSI *Mobile Banking* Dapat Merugikan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak bank BSI kantor cabang Padangsidimpuan yang kepada Bapak Romeo Kamajaya selaku branch manager BSI kantor cabang Padangsidimpuan,

setelah menganalisis data hasil penelitian yang disesuaikan dengan teori supaya lebih terperinci lagi, maka penulis menyajikan beberapa faktor yang menjadi penyebab layanan aplikasi BSI *mobile banking* dapat merugikan nasabah. Ada dua macam faktor penyebab terjadinya kerugian bagi nasabah pengguna layanan aplikasi BSI *mobile banking* yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

Faktor internal adalah yang berupa kesalahan operasional bank (*human error*) dan sistem informasi. Faktor penyebab kerugian dalam konteks ini adalah keadaan yang timbul dari pihak bank karena tidak memadainya proses atau layanan yang memengaruhi aktivitas perbankan, dapat berupa kegagalan sistem dan kesalahan sistem teknologi informasi.³⁶

Dapat disimpulkan bahwa kegagalan sistem atau sistem down memengaruhi operasional perbankan. Akibat dari hal tersebut dapat menimbulkan kerugian di dalam bank itu sendiri terutama nasabah, seperti yang terjadi pada hari Senin, tanggal 08 Mei 2023 layanan BSI mulai dari ATM, *mobile banking* dan transaksi di teller mengalami gangguan, dikarenakan adanya serangan siber pada sistem BSI.

Bapak Romeo Kamajaya, selaku branch manager di BSI kantor cabang Padangsidempuan, menyatakan bahwa layanan di kantor cabang eror penyebabnya adalah :

³⁶ Ulfia Nuriant, "Konsep Signifikan Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah", *Izdihar : Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 2, No. 2, April 2022, Hlm. 60-62.

"Ketika ada serangan siber tersebut pada sistem keamanan BSI, maka kami pihak bank BSI pusat memutuskan untuk melakukan *switch off* pada beberapa kantor cabang untuk menjamin sistem keamanan bank, dikarenakan adanya sekelompok peretas (*hacker*) spesialis *ransomware lockbit* yang mengaku telah menyerang sistem BSI dan mencuri data nasabah yang berisi informasi pribadi".³⁷

Lalu Bapak Romeo Kamajaya menambahkan pernyataannya lagi bahwa :

"Karena BSI telah melakukan sistem pemeliharaan (*maintenance system*) akibat proses itu juga, sistem tidak dapat diakses BSI mengalami gangguan selama 4 hari sejak tanggal 08 hingga 11 Mei lalu. Seluruh fitur BSI tidak bisa digunakan, baik *mobile banking* hingga ATM mengalami gangguan sistem, kejadian tersebut tentunya membuat resah para nasabah. Banyak kalangan pelaku usaha yang mengalami kerugian besar, karena sebagian besar masyarakat dan pelaku usaha, menggunakan layanan PT Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi keuangan menjadi berkurang. Gangguan yang terjadi juga membuat masyarakat cukup khawatir dengan beragam rumor yang bermunculan. Menurunnya kepercayaan masyarakat menjadi salah satu dampak, terutama bagi masyarakat awam yang belum memiliki kepercayaan penuh terhadap bank syariah Indonesia".³⁸

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari nasabah. Adapun faktor-faktor eksternal yang menyebabkan kerugian terhadap nasabah pengguna layanan aplikasi BSI *mobile banking* antara lain adalah pertama, nasabah tidak menjaga PIN ATM atau *mobile banking* sehingga kebobolan, aplikasi tidak

³⁷ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

dapat digunakan kembali dan dana nasabah dicuri oleh orang yang tidak bertanggungjawab/diretas ataupun dihack.

Maka pihak bank akan memberikan perlindungan hukum dengan memblokir ATM nasabah, ketika nasabah telah melakukan pengaduan kepada bank bahwa ATM nya dibobol. Cara melindungi informasi nasabah atau informasi pribadi, cukup menjaga kerahasiaan PIN dan jangan membagikan kepada siapa pun termasuk pegawai bank. Jika terjadi pelanggaran, karena pelanggaran bank atau kesalahan nasabah sendiri, akan dilakukan penyelidikan.³⁹

Bapak Romeo Kamajaya, selaku branch manager di BSI kantor cabang Padangsidimpuan, menyatakan bahwa akan memblokir rekening nasabah jika terjadi peretasan data nasabah :

*"Kalau dari pihak bank maka pihak bank akan bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah, namun jika misalnya nasabah lalai, nasabah memberitahukan PIN banknya kepada orang lain, orang tersebut menghack akunnya di ponsel lain, bank tidak bertanggung jawab atas transaksi tersebut, karena disebabkan oleh kelalaian nasabah. Jika ada pengaduan seperti itu, BSI akan segera memblokir ATM bank yang diberikan nasabah untuk meminimalisir kerugian pada nasabah".*⁴⁰

Kedua, masalah jaringan tidak stabil, Ketika pelanggan berada di daerah terpencil yang sangat sulit menjangkau jaringan penyedia, dan penyedia juga bermasalah, maka jaringan mungkin akan terganggu sehingga tidak dapat mengakses aplikasi *mobile banking* disarankan

³⁹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Yogyakarta : Yogya Bangkit, 2008).

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

untuk menggunakan kartu yang ada jaringannya di tempat tinggal nasabah, dan menggunakan smartphone canggih atau RAM lebih dari 2GB agar BSI *mobile banking* dapat dioperasikan dengan mudah oleh nasabah.

Bapak Romeo Kamajaya, selaku branch manager di BSI kantor cabang Padangsidimpuan, menyatakan bahwa :

*“Kami berharap jaringan tetap stabil bagi para pengguna aplikasi mobile banking sehingga dapat memanfaatkan area layanan aplikasi mobile banking dalam segala situasi, untuk menggunakan jaringan internet secara maksimal untuk menghindari masalah lambatnya jaringan saat menggunakan BSI mobile banking. Jadi disarankan menggunakan jaringan seperti Telkomsel yang mempunyai kemampuan internet kuat bahkan di mana pun”.*⁴¹

Ketiga, kurang teliti dan berhati-hati nya nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* pada fitur layanan infaq yang muncul setelah setelah bertransaksi, dan tidak mengetahui banyak informasi tentang cara penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* yang sedang digunakan agar tidak terjadi kekeliruan,⁴² kegagalan, kelalaian ataupun kerugian bagi nasabah itu sendiri. Berikut gambar fitur layanan infaq diakhir transaksi yang menjadi salah satu penyebab kerugian bagi nasabah dikarenakan kurang telitinya dalam mengetahui informasi layanan pada aplikasi BSI *mobile banking*.

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁴² Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2023 tentang *Layanan Digital Oleh Bank Umum*.

Gambar 1.2
Fitur layanan infaq diakhir transaksi

Berinfq hari ini untuk Lembaga Amil Zakat Nasional BSM Umat.

Rp. 1.000

Rp. 2.000

Rp. 5.000

Rp. 10.000

Rp. 20.000

Rp. 50.000

Rp. 100.000

Rp. 200.000

Rp. 500.000

Berdasarkan hasil wawancara penulis belum ada satupun nasabah BSI yang komplain terhadap bank BSI Kantor Cabang Padangsidimpuan terkait kasus salah satu nasabah diatas seperti salah menekan tombol pada fitur layanan infaq pada aplikasi BSI *mobile banking* karena kurang teliti membaca terlebih dahulu. Bapak Romeo Kamajaya selaku branch manager di BSI kantor cabang Padangsidimpuan, menyatakan bahwa :

“Sejauh ini mulai dari sejak tahun 2021 berdirinya bank BSI di kota Padangsidimpuan, belum pernah pihak bank BSI sampai ke pengadilan dan belum pernah ada saya temukan data nasabah yang komplain terhadap BSI ini, dikarenakan salah pencet ataupun tidak merasa menekan tombol donasi di akhir transaksi karena terlalu dekat dengan tombol OK lalu dana saldo dari rekeningnya tiba-tiba keluar, namun saudari sebagai penulis boleh melihat data dari nasabah BSI cabang yang lain melalui situs internet, karena saya pernah membaca sekilas informasi kasus pengaduan yang sama dengan yang penulis paparkan, nanti setelah pulang dari sini boleh dibaca-baca dari internet yah, karena kalau tidak salah saya pernah membaca kasus tersebut tapi bukan dari nasabah BSI disini.”⁴³

⁴³ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

Kemudian bapak Romeo Kamajaya selaku branch manager di BSI Kantor Cabang Padangsidempuan, menambahkan bahwa :

*"Masalah yang sering dikeluhkan nasabah BSI mobile banking adalah ATM nya diblokir karena lupa PIN atau salah memasukkan PIN sebanyak 3 kali akibatnya menu aplikasi layanan mobile banking tidak lagi berfungsi, ada juga masalah jaringan yang sering terputus karena nasabah berada didaerah terpencil sehingga notifikasi yang masuk sering terlambat karena lemahnya jaringan."*⁴⁴

Bapak Romeo Kamajaya selaku branch manager di BSI Kantor Cabang Padangsidempuan, menambahkan pernyataannya lagi bahwa :

*Diharapkan juga kepada nasabah agar selalu menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menggunakan layanan mobile banking, demi menjaga keamanan data-data nasabah. Kalaupun terjadi kasus hal seperti sedemikian itu, maka pihak kami akan memberikan bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah, yang dimana pihak kami akan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana kepada nasabah, ketika ada nasabah yang komplain ataupun melakukan pengaduan kepada staf/karyawan ataupun costumer service kami, seperti kasus tersebut sesuai dengan prosedur yang telah diatur dan diarahkan, yaitu melakukan pengaduan kepada costumer service, lalu setelah itu pihak kami akan menerima pengaduan dan membuat nomor pengaduan, setelah itu memproses selama 14 hari kerja, nasabah menunggu costumer service pihak bank kami menghubungi nasabah kembali⁴⁵, sebagaimana dilansir pada lampiran situs web berikut ini terkait kasus yang sama salah satu nasabah BSI KCP Padang Pariaman yang tidak merasa menekan tombol infaq namun keluar dana donasi ataupun infaq dari rekeningnya."*⁴⁶

Bapak Romeo Kamajaya menambahkan lagi bahwa :

"Terkait kendala yang dialami nasabah kami mohon atas kesediaannya untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau datang ke kantor cabang BSI terdekat, kami juga mohon maaf atas

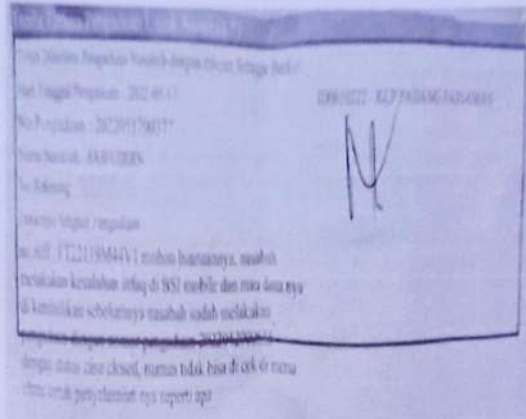
⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

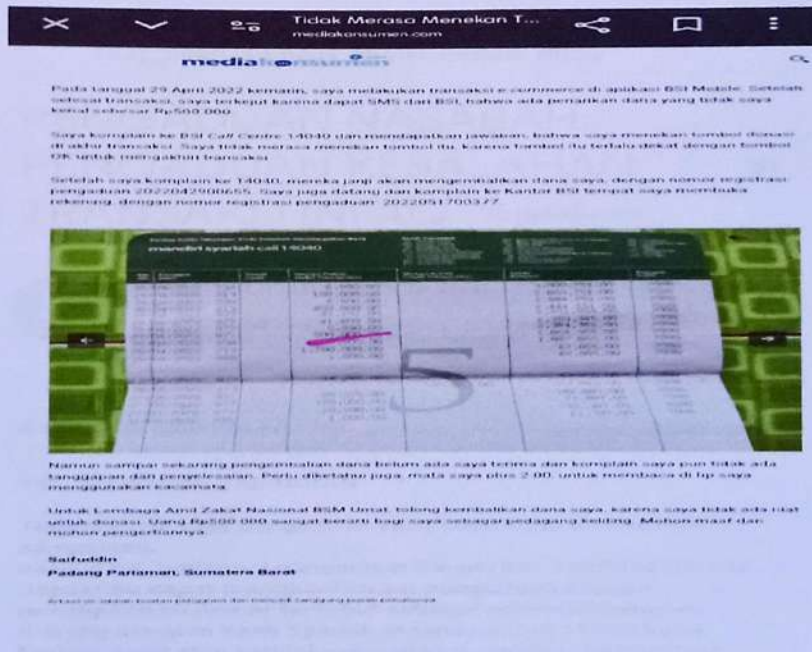
⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

ketidakhemannya dan terima kasih atas kritik dan sarannya, hal ini akan menjadi masukan yang berharga untuk pengembangan BSI mobile banking.⁴⁷

Gambar 1.3
Tanda terima pengaduan nasabah kepada pihak BSI

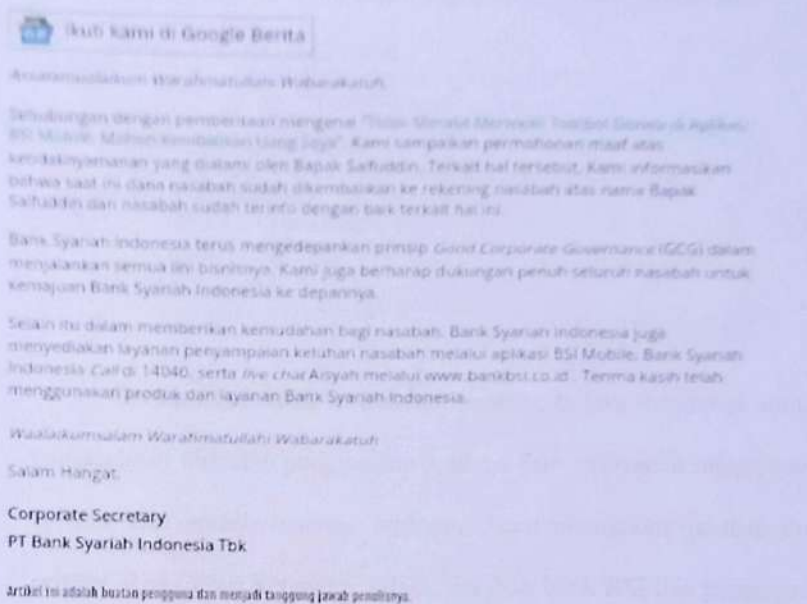


Gambar 1.4
Isi keterangan pengaduan nasabah melalui situs web

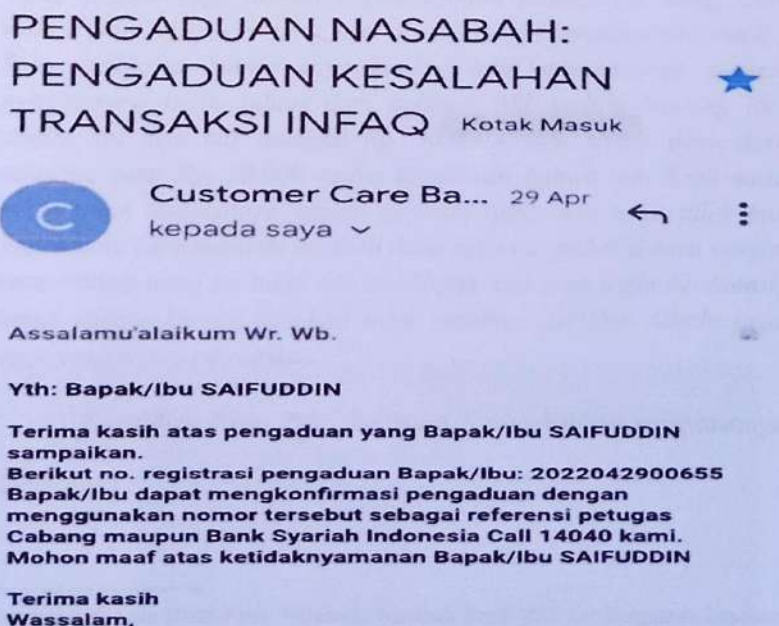


⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan, Pada Tanggal 22 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

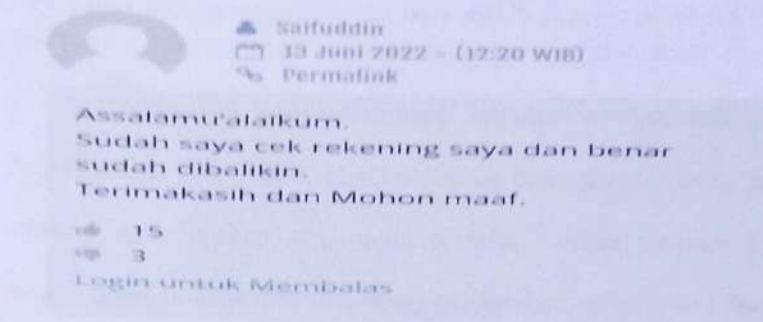
Gambar 1.5
Tanggapan BSI terhadap keluhan ataupun pengaduan nasabah



Gambar 1.6
Tanggapan customer service melalui email



Gambar 1.7
Konfirmasi nasabah bahwa dana telah dikembalikan oleh pihak BSI



Berdasarkan hasil wawancara penulis, bahwa minimnya ilmu pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi fitur pelayanan infaq pada aplikasi BSI *mobile banking* sehingga dapat merugikan nasabah itu sendiri. Rizki Putri Setiawan, selaku nasabah bank BSI dan pengguna layanan aplikasi BSI *mobile banking*, menyatakan bahwa :

"Tyah ... saya juga pernah begitu, setelah mentransfer uang, lalu muncul fitur infaq seperti itu, apakah anda ingin berinfaq/berdonasi?. Saya mengakui bahwa saya kurang teliti membacanya karena terburu-buru ingin keluar dari aplikasi BSI mobile banking itu, setelah itu saya klik nominal Rp. 50.000.-, lalu keluar dana dari rekening saya Rp. 50.000.- saya berpikiran bahwa ada konfirmasi persetujuan lanjutannya namun ternyata tidak ada, saya tidak tau bagaimana cara meminta kembali dana saya itu, padahal saya sangat memerlukan uang itu tidak ada sedikitpun niat saya ingin berdonasi, tetapi karena kurang hati-hati tidak membaca terlebih dahulu saya juga yang merasa dirugikan".⁴⁸

Kemudian Rizki Putri Setiawan menambahkan pernyataannya lagi bahwa :

⁴⁸ Wawancara dengan Rizki Putri Setiawan, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, Pada Tanggal 23 Juli 2024, Pukul 08.00 WIB.

"Aplikasi BSI mobile banking juga sering eror sehingga tidak lagi bisa diakses, karena (permintaan kehabisan waktu atau timeout), tiba-tiba keluar sendiri aplikasinya padahal saya menggunakan jaringan wifi bagus dan jaringan internet juga stabil, semoga pihak BSI bisa memperbaiki lagi aplikasinya sehingga mudah untuk diakses".⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara penulis, ada nasabah yang menyarankan agar system fitur konfirmasi ditambahkan ketika ingin muncul fitur "apakah anda ingin berinfaq?". Rika Cahyani Putri selaku nasabah bank BSI dan pengguna layanan aplikasi BSI mobile banking, menyatakan bahwa :

"Saya juga pernah mengalami hal seperti itu, padahal saya tidak ingin berinfaq. Itulah salah tekan saya karena tidak melihat ikon tombol keluar atau batal, lalu keluar saldo sasya Rp. 100.000.- mau bagaimana lagi, seharusnya dikonfirmasi dulu, dengan cara masukkan ulang kata sandi atau sidik jari, namun langsung keluar uang dari rekening, kalau Rp. 1000.-, Rp. 2000.- tidak apa-apa kan tapi udahlah ikhlaskan saya saya pikir begitu menjadi pelajaran supaya kedepannya lebih teliti dan lebih berhati-hati lagi".⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara penulis, ada nasabah yang kecewa dengan fitur pelayanan infaq tersebut, Silva Windari selaku nasabah BSI dan pengguna fitur layanan aplikasi BSI mobile banking menyatakan bahwa :

"Saya juga kecewa dengan fitur infaq atau donasi itu setelah kita selesai melakukan transaksi atau transferan, seharusnya ada konfirmasi ulang kata sandi jika ingin berdonasi sama halnya seperti kita ingin mentransfer, namun ini tidak ada, sehingga saya juga tidak sengaja menekan infaq atau donasi itu dan tidak dikembalikan sampai sekarang dana saya karena saya tidak mengetahui bagaimana

⁴⁹ Wawancara dengan Rizki Putri Setiawan, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking, Pada Tanggal 23 Juli 2024, Pukul 08.00 WIB.

⁵⁰ Wawancara dengan Rika Cahyani Harahap, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking, Pada Tanggal 24 Juli 2024, Pukul 10.00 WIB.

*cara meminta pertanggungjawaban dari pihak bank BSI, padahal dana yang keluar itu berjumlah Rp. 500.000.- tapi saya sudah berusaha untuk ikhlash walaupun saya juga butuh uang itu”.*⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara penulis, nasabah merasa dijebak dengan fitur pelayanan infaq tersebut. Aulia Rahmi Pohan selaku nasabah BSI dan pengguna layanan aplikasi BSI *mobile banking* menyatakan bahwa :

*“Saya juga pernah mengalami hal yang sama, terkadang aplikasi itu menjebak, saya sebagai pengguna BSI merasa terganggu dengan menu donasi itu, karena betul jika kita tidak teliti membacanya atau terburu-buru ketika kita selesai bertransaksi maka itu akan berpotensi bahwa kita akan langsung menekan tombol tersebut, tombol donasi diakhir transaksi di BSI *mobile banking* itu memang harus hati-hati kalau tertekan uang langsung terpotong tanpa tanya dulu setuju atau tidak, tidak ada konfirmasinya lanjut atau tidak tapi langsung terpotong dananya, jadi seperti jebakan”.*⁵²

Berdasarkan hasil wawancara penulis, nasabah telah mengakui salah pencet dan sudah melakukan pengaduan langsung kepada bank BSI. Yuliana Ritonga selaku nasabah BSI dan pengguna aplikasi layanan BSI *mobile banking* menyatakan bahwa :

*“Saya juga pernah begitu, ketika pertama kali mengaktifkan aplikasi BSI *mobile banking* di hp saya, lalu transaksi pertama kali mentransfer uang Rp. 500.000.- kepada adik saya, setelah selesai mentransfer uang lalu muncullah fitur donasinya diakhir transaksi, tiba-tiba dapat notifikasi donasi keluar Rp. 500.000.- padahal saya tidak merasa mencet, karena saya tidak teliti membacanya jadi salah tekan, langsung saya menekan infaq paling bawah Rp. 500.000.- karena tidak melihat ikon batal, langsung terpotong saldo saya Rp. 500.000.-, kemudian saya menghubungi call centernya, dan*

⁵¹ Wawancara dengan Silva Windari, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking*. Pada Tanggal 25 Juli 2024, Pukul 14.00 WIB.

⁵² Wawancara dengan Aulia Rahmi Pohan, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking*. Pada Tanggal 26 Juli 2024, Pukul 16.00 WIB.

melakukan pengaduan langsung kepada bagian customer service ke BSI sibuhuan yang paling dekat dengan tempat tinggal saya, setelah itu customer nya mengatakan bahwa paling lama 14 hari kerja kantor ditunggu dulu informasinya, setelah pengaduan diterima, apabila lebih dari 14 hari kerja tidak ada proses maka dana tidak dikembalikan, tetapi alhamdulillah setelah 14 hari saya menunggu, uang saya dikembalikan oleh Bank Syariah Indonesia”⁵³

⁵³ Wawancara dengan Yuliana Ritonga, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, Pada Tanggal 27 Juli 2024, Pukul 08.00 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen termasuk nasabah pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dengan mengatur hak dan kewajiban antara bank dan nasabah. Penerapan Undang-Undang ini belum sepenuhnya terlaksana secara optimal.

Kurangnya edukasi nasabah mengenai penggunaan *mobile banking* yang aman, dan kurang kesadaran nasabah sehingga banyak nasabah yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka sebagai konsumen layanan perbankan digital, minimnya pemahaman ini membuat nasabah sering tidak tahu cara mengajukan pengaduan untuk melindungi diri dan menuntut hak-hak mereka jika terjadi pelanggaran.

Meskipun terdapat mekanisme pengaduan, proses penyelesaian masalah terkadang memakan waktu yang lama, hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah belum sepenuhnya efektif di lapangan. Sebagian bank besar di Indonesia termasuk BSI telah menerapkan berbagai perlindungan hukum terhadap nasabah dalam layanan *mobile banking* mereka, namun masih ada beberapa kasus dimana bank tidak sepenuhnya mematuhi, misalnya kasus

penyelesaian sengketa tidak sesuai dengan hak nasabah atau kurangnya transparansi informasi.

2. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Aplikasi *Mobile Banking* Dapat Merugikan Nasabah

Adapun faktor-faktor yang dapat merugikan nasabah pada penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* adalah :

a. Faktor Internal

- 1) Sistem sering eror (permintaan kehabisan waktu), kegagalan sistem atau sistem operasional perbankan sering down.

b. Faktor Eksternal

- 1) Gagal mengakses aplikasi *mobile banking* karena sulitnya mendapatkan jaringan di daerah-daerah terpencil.
- 2) Nasabah sering lupa atau salah memasukkan PIN BSI *mobile banking*.
- 3) Kelalaian atau kurangnya ilmu pengetahuan nasabah dalam menjaga keamanan data privasi nasabah itu sendiri.
- 4) Kurang telitinya nasabah dalam memahami ataupun membaca ikon-ikon yang ada pada layanan aplikasi *mobile banking*.

B. Saran

1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI)

- a. Pihak bank dapat memastikan kepatuhan pelayanan yang mendalam pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap nasabah pengguna fitur layanan aplikasi BSI *mobile banking*.
- b. Pihak bank dapat meningkatkan transparansi informasi kepada nasabah terkait syarat dan ketentuan pengguna fitur layanan aplikasi BSI *mobile banking*.
- c. Pihak bank dapat memastikan prosedur penanganan keluhan nasabah terkait fitur layanan aplikasi BSI *mobile banking* dapat berjalan efisien dan transparan.
- d. Pihak bank mempunyai kewajiban untuk memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan layanan *mobile banking* yang aman.
- e. Pihak bank dapat mengupgrade layanan aplikasi BSI *mobile banking* menjadi semakin bagus dan berkualitas.

2. Bagi Nasabah

- a. Nasabah dapat memahami dengan baik syarat dan ketentuan yang berlaku saat menggunakan fitur pelayanan infaq pada aplikasi BSI *mobile banking*.

- b. Nasabah tidak ragu untuk mengajukan pertanyaan, pengaduan atau keluhan jika ada ketidakjelasan terkait penggunaan fitur pelayanan infaq, atau jika merasa hak nasabah tidak terpenuhi.
- c. Nasabah harus sering mempelajari penggunaan aplikasi layanan *mobile banking* dan mencari tahu kegunaan fitur-fitur yang ada.
- d. Nasabah diharuskan supaya membaca dan memahami terlebih dahulu mengenai fitur-fitur yang ada pada aplikasi *mobile banking* agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan nasabah itu sendiri.

3. Bagi Pihak Regulator

- a. Dapat memperkuat pengawasan terhadap implementasi perlindungan hukum bagi nasabah dalam fitur-fitur baru pada layanan perbankan digital termasuk fitur pelayanan infaq aplikasi *mobile banking*.
- b. Dapat memastikan bahwa pihak bank mematuhi regulasi perlindungan hukum yang cukup bagi nasabah dalam penggunaan fitur tersebut.

4. Bagi Peneliti dan Akademisi

- a. Peneliti dan akademisi bisa teliti dalam implementasi dan efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah dalam layanan perbankan digital.

- b. Dapat membandingkan kebijakan dan praktik perlindungan hukum terhadap nasabah di bank BSI dan bank lainnya untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.
- c. Dapat menganalisis lebih dalam relevansi dan aplikabilitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap kasus-kasus yang konkret dalam penggunaan fitur pelayanan infaq pada aplikasi BSI *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU :

- Cahyono, B. 2021. *Tanggung Jawab Hukum Nasabah dalam Transaksi Perbankan*. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.
- Hidayat, M. 2021. *Peran Keuangan Islam dalam Pembangunan Ekonomi Indonesia*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2021. Edisi Kedua. Cet. 1. Jakarta : Balai Pustaka.
- Purbasari, A & Suryanto, T. 2023. *Dynamics of Islamic Banking in Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Rahardjo, M. 2023. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, B. 2021. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perbankan: Perspektif Hak dan Kewajiban Nasabah*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Susanto, Edy. 2021. *Teknologi Informasi dan Hukum*. Jakarta : Kencana.
- Suteki, Galang Taufani. 2020. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Sudirman, Mohammad. 2020. *Hukum Perbankan Digital : Tinjauan Aspek Hukum dalam Transaksi Perbankan Digital*. Yogyakarta : Genta Publishing.
- Sukardi. 2020. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Press.
- Supriadi, H & Mulyadi, Y. 2021. *Tantangan Regulasi dalam Pengembangan Bank Syariah*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Wignjosoebroto, Soetandyo. 2020. *Hukum Konsep dan Motode*. Malang : Setara Press.

JURNAL dan KARYA ILMIAH :

- Alhusain, Achmad Sani. 2021. "Bank Syariah Indonesia : Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional." *Jurnal Puslit*. Volume. 13. No. 3.
- Amrillah, Muhammad Urfi. 2020. "Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Bank Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal LEX Renaissance*. Volume. 5. No. 4.
- Anam, H. 2023. "Manajemen risiko operasional Bank Syariah; Teori dan Manfaat". *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*. Volume 5. No. 1.
- Dianita, I. 2020. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*. Volume. 3. No. 2.

- Dewi. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile banking Dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKM)*. Volume 7. No. 1.
- Faisal, M. 2024. "Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Perbankan Digital". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Volume. 5. No. 2.
- I Nyoman Supartayana, Harly Stanly Muaja, dan Roosje M.S. Sarapun. 2020. "Pelayanan Jasa-Jasa Perbankan Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998." *Jurnal Lex Privatum*. Volume. 8. No. 2.
- I Made Aditya Mantara Putra. 2020. "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem Mobile banking". *Jurnal Kertha Wicaksana*. Volume. 14. No. 2.
- I Kadek Ari, I Nyoman Putu Bhudiarta, Ni Pade Puspastari. 2020. "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Bagi Transaksi Non Tunai." *Jurnal Interpretasi Hukum*. Volume. 2. No. 2.
- Indrawan, D. 2024. "Peranan Pengadilan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan." *Jurnal Hukum & Peradilan*. Volume. 3. No. 2.
- Muhammad Abdur Rosyid Albana. 2021. "Kegiatan Bank Syariah dan Jenis Transaksi Yang Digunakannya. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ni Made Febby Savitri Dwi Cahyani, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Gusti Ketut Sri Astiti. 2022. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Yang Dirugikan Dalam Transaksi Layanan E-Banking." *Jurnal Interpretasi Hukum (JKM)*. Volume. 3. No. 1.
- Nuriant, Ulfia. 2022. "Konsep Signifikan Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah". *Izdihar : Jurnal Ekonomi Syariah*. Volume 2. No. 2.
- Saputri, Amelia Wulan. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pada Layanan Mobile banking Di Indonesia." *Jurnal Akuntansi dan Managemen*. Volume. 17. No. 1.
- Sulfiana, Eka. 2020. "Penerapan Sistem Mobile banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru." *Skripsi IAIN Parepare*.

PERATURAN dan UNDANG-UNDANG :

- Direktorat Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan. 2023. "Hak dan Kewajiban Nasabah Layanan Keuangan." Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Tentang Perbankan Syariah.
- Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan..

Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2018 Tentang *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*.

Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*.

Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2023 Tentang *Layanan Digital Oleh Bank Umum*.

Peraturan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07 Tahun 2015 Pasal 1 tentang *Peraturan dan Tata Cara Mediasi*.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2008 Pasal 10 tentang *Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 Pasal 7 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 Pasal 10 tentang *Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi*.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 Pasal 14 tentang *Proses Manajemen Risiko Terkait Teknologi Informasi*.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 tentang *Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang *Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 tentang *Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 48 tentang *Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*. Yogyakarta : Yogya Bangkit.

WAWANCARA :

Wawancara dengan Bapak Romeo Kamajaya, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidempuan. Pada Tanggal 22 Juli 2024. Pukul 10.00 WIB.

Wawancara dengan Rizki Putri Setiawan, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile banking*. Pada Tanggal 23 Juli 2024. Pukul 08.00 WIB.

Wawancara dengan Rika Cahyani Putri, Nasabah Bank BSI dan Pengguna Layanan Aplikasi *Mobile banking*. Pada Tanggal 24 Juli 2024. Pukul 10.00 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : IKLIMA LUBIS
Tempat, Tanggal Lahir : Teluk Rampah, 15 Juni 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun Teluk Rampah
Nomor Telepon : +62 821 - 6773 - 8087
Email : lubisiklima20@gmail.com



RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Negeri 117871 Teluk Rampah	2008 - 2014
MTs PP Nurul Huda Bangai	2014 - 2017
MAS PP Nurul Huda Bangai	2017 - 2020
UIN Syahada Padangsidempuan	2020 - 2024

PENGALAMAN ORGANISASI

Anggota HMJ-HES	UIN Syahada Padangsidempuan	2022 - 2023
Anggota Menwa	UIN Syahada Padangsidempuan	2022 - 2023
Anggota UKK Persilatan Elang Putih	UIN Syahada Padangsidempuan	2021 - 2024

PENGALAMAN KERJA

Guru Tahfizh	MTs Negeri 1 Model Padangsidempuan	2021 - 2022
Guru Les Privat	Antar-Rumah	2021 - 2024

KEMAMPUAN

Mampu mengoperasikan perangkat lunak	Indonesia/Inggris
Mampu berkomunikasi dengan baik	Inggris Pasif
Mampu bekerja sama dengan tim	