

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PERBANKAN SYARIAH
AKIBAT GANGGUAN PENGGUNAAN LAYANAN
TRANSAKSI DIGITAL**

(Tesis)

Oleh

**WAHYU APRIA NINGRUM
NPM 2422011097**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PERBANKAN SYARIAH AKIBAT GANGGUAN PENGGUNAAN LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL

Oleh

WAHYU APRIA NINGRUM

Indonesia menerapkan dua sistem perbankan, yaitu konvensional berbasis bunga dan syariah berbasis prinsip Islam. Perbankan syariah berkembang pesat melalui digitalisasi layanan, namun kemajuan ini juga memunculkan risiko gangguan sistem, keamanan data, dan kesalahan transaksi yang dapat merugikan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah saat terjadi gangguan pada layanan transaksi digital dan menganalisis akibat hukum yang terjadi saat adanya gangguan pada layanan transaksi digital. Penelitian ini merupakan penelitian normatif yang dikaji dengan tiga pendekatan, yakni pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan komparatif. Data yang digunakan adalah sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan analisis data pada penelitian ini adalah analisis preskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Syariah, Peraturan OJK, maupun Fatwa MUI belum dapat menjamin kepastian dalam upaya perlindungan bagi nasabah perbankan syariah terkhusus pada saat terjadinya gangguan layanan transaksi digital. Hal ini disebabkan belum diaturnya regulasi secara komprehensif mengenai gangguan layanan selain itu, adanya Fatwa MUI yang tidak bersifat mengikat kecuali diadopsi regulator, memperbesar ketidakpastian hukum karena prinsip syariah tidak otomatis dapat ditegakkan dalam ranah perbankan digital. Kemudian, Gangguan layanan transaksi digital pada perbankan syariah menimbulkan akibat hukum berupa tanggung jawab langsung bagi bank karena dianggap sebagai wanprestasi dan termasuk risiko operasional yang berada dalam kendali bank. Berdasarkan prinsip keadilan korektif dan pertanggungjawaban mutlak, bank wajib memulihkan kerugian nasabah melalui perbaikan transaksi, pengembalian dana, atau kompensasi, serta dapat dikenai sanksi OJK bila tidak memenuhi standar sistem digital.

Kata Kunci: Layanan Transaksi Digital, Perbankan Syariah, Perlindungan Hukum.

ABSTRACT

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PERBANKAN SYARIAH AKIBAT GANGGUAN PENGGUNAAN LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL

By

WAHYU APRIA NINGRUM

Indonesia implements two banking systems: conventional, interest-based, and sharia, based on Islamic principles. Sharia banking is growing rapidly through digitalization of services, but this progress also raises the risk of system disruptions, data security issues, and transaction errors that can harm customers. This study aims to analyze legal protection for Sharia banking customers during disruptions to digital transaction services and the legal consequences of such disruptions. This research is a normative study using three approaches: a legislative approach, a conceptual approach, and a comparative approach. The data used are secondary sources, consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. The data collection method used is a literature study, and the data analysis used a prescriptive analysis with a qualitative approach. The research results show that the regulations contained in the Sharia Protection Law, Financial Services Authority (OJK) Regulations, and the Indonesian Ulema Council (MUI) Fatwas fail to guarantee certainty in protecting Islamic banking customers, particularly during disruptions to digital transaction services. This is due to the lack of comprehensive regulations regarding service disruptions. Furthermore, the MUI Fatwa, which is not binding unless adopted by the regulator, increases legal uncertainty because Sharia principles cannot automatically be enforced in the digital banking realm. Furthermore, disruptions to digital transaction services in Islamic banking create direct liability for banks, as they are considered a breach of contract and constitute operational risks within their control. Based on the principles of corrective justice and absolute liability, banks are obligated to remediate customer losses through transaction corrections, refunds, or compensation. They may also be subject to OJK sanctions if they fail to meet digital system standards.

Keywords: Digital Transaction Services, Islamic Banking, Legal Protection.

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PERBANKAN SYARIAH
AKIBAT GANGGUAN PENGGUNAAN LAYANAN
TRANSAKSI DIGITAL**

Tesis

Oleh

WAHYU APRIA NINGRUM

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

MAGISTER ILMU HUKUM

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : **Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan
Syariah Akibat Gangguan Penggunaan
Layanan Transaksi Digital**


Nama Mahasiswa : **Wahyu Apria Ningrum**


Nomor Pokok Mahasiswa : **2422011097**

Program Kekhususan : **Hukum Perdata Bisnis**

Fakultas : **Hukum**

MENYETUJUI
Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.
NIP. 196905201998021001


Dr. Sepriyadi Adhan S., S.H., M.H.
NIP. 197309291998021001

MENGETAHUI

Koordinator Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung


Dr. Heni Siswanto, S.H., M.H.
NIP. 196502041990031004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

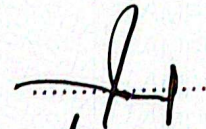
Ketua : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.



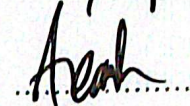
Sekretaris : Dr. Sepriyadi Adhan S., S.H., M.H.



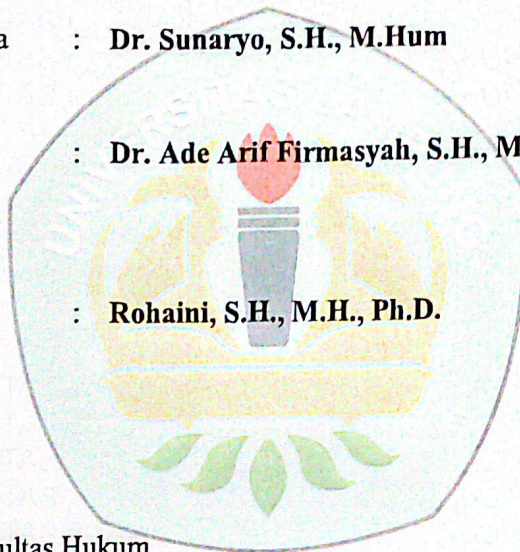
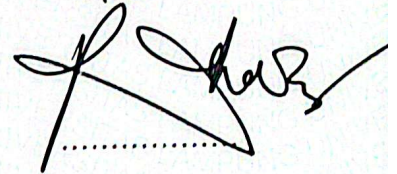
Penguji Utama : Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum



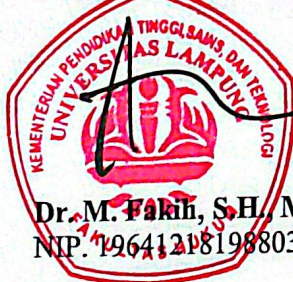
Anggota : Dr. Ade Arif Firmasyah, S.H., M.H.



Anggota : Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 22 Januari 2026

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tesis dengan Judul “Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah Akibat Gangguan Penggunaan Layanan Transaksi Digital” merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku.
2. Hak Intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandar Lampung, 22 Januari 2026
Pembuat Pernyataan,



Wahyu Apria Ningrum
NPM. 2422011097

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Wahyu Apria Ningrum, dilahirkan di Desa Adi Mulyo, Kecamatan Panca Jaya Kabupaten Mesuji, pada tanggal 28 April 2002. Penulis anak kedua dari dua bersaudara atas pasangan Bapak Juwardi dan Ibu Elda Yani. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 01 Adi Mulyo dan diselesaikan pada tahun 2014, kemudian Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Panca Jaya dan diselesaikan pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Simpang Pematang dan dinyatakan lulus pada tahun 2020. Penulis melanjutkan Studi Sarjana Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung dan telah diwisuda pada tahun 2024. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang Strata Dua (S2) pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTO

“Jika aku bangun dalam keadaan sehat, berarti Allah masih memberikan aku kesempatan untuk berubah dan bersyukur atas Keagungan-Nya”.

(Wahyu Apria Ningrum)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ucapan rasa syukur atas kebesaran Allah SWT
Penulis persembahkan Tesis ini kepada

“Ibu Elda Yani dan Ayah Juwardi”

Dua manusia yang paling penulis sayang dan cintai sepenuh hati, yang selalu ada dalam setiap perjalanan kehidupan yang sangat amat penulis takutkan setiap hari. Tanpa dukungan, kepercayaan, perhatian, dan kasih sayang ibu dan ayah, Penulis meyakini tidak akan sampai pada titik ini. Penulis ingin kembali ungkapkan bahwa tidak ada kebahagiaan lain yang lebih besar ketika penulis melihat lekukan senyum di sudut bibir ibu dan ayah. Semoga usaha dan hasil yang telah penulis lakukan ini dapat memberikan kebanggaan dan obat lelah dari semua usaha yang telah ibu dan ayah lakukan.

SANWACANA

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah Akibat Gangguan Penggunaan Layanan Transaksi Digital” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan, partisipasi, bimbingan, kerjasama, dan doa dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M, sebagai Rektor Universitas Lampung.
2. Dr. M. Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
3. Dr. Heni Siswanto, S.H., M.H., selaku Ketua Program Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung.
4. Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesediaan telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk membantu Penulis dalam proses penyelesaian tesis, serta memberikan pemikiran, arahan, dan bimbingan yang sangat berarti hingga tersusunnya tesis ini.
5. Dr. Sepriyadi Adnan S., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan berbagai bantuan kepada Penulis baik dalam proses penyusunan tesis maupun selama kegiatan perkuliahan
6. Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan saran, masukan-masukan dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tesis ini.
7. Dr. Ade Arif Firmansyah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan saran, masukan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tesis ini.

8. Seluruh Dosen Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi Penulis.
9. Para Staf dan Karyawan Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan berbagai bantuan, baik berupa informasi terkait proses perkuliahan, dukungan dalam pelaksanaan administrasi perkuliahan maupun tesis, serta bentuk bantuan lainnya yang sangat bermanfaat bagi Penulis.
10. Ibu dan Ayah yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, serta doa bagi Penulis dalam proses mengambil keputusan dan dalam menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Hukum.
11. Untuk adik Penulis, Wahyu Apria Ningsih yang selalu menjadi tempat curhat dan tempat pelampiasan emosi Penulis.
12. Kak Fara Puspita Aqila Ningrum dan Kak Anggun Nurfani selaku dua kakak terbaik yang hadir untuk menemani, membantu dan mengarahkan penulis dalam menempuh perkuliahan magister ilmu hukum.
13. Ajeng Nur Annisa dan Ulfha Maharani sahabat terbaik penulis yang sudah menemani dan mendengarkan keluh-kesah Penulis.
14. Oktavia, Dewa Ayu Putu Widya Asih, Adelia Putri, dan Dani Berlan Ramadhan yang sudah menjadi sahabat baru penulis dalam menempuh magister ilmu hukum, terimakasih atas pertemanan yang sudah dijalani.
15. Indah Khairunnisa, Tia Damayanti, Syahrul Aresdian, Kakak Opi dan Kak Dharmawan yang sudah menjadi sahabat dan keluarga kedua bagi Penulis.
16. Nadhifa Allya Tsana yang telah menjadi tempat bagi Penulis untuk merenung dan menemukan ketenangan dalam menjalani berbagai proses kehidupan selama penyusunan tesis ini.
17. Semua manusia baik yang sudah dihadirkan dalam hidup Penulis.

Bandar Lampung, 22 Januari 2026
Penulis,

Wahyu Apria Ningrum

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTO.....	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan dan Ruang Lingkup.....	7
1. Permasalahan.....	7
2. Ruang Lingkup	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian	8
D. Kerangka Pemikiran	9
1. Kerangka Teoretis.....	9
2. Kerangka Konseptual.....	14
3. Bagan Alur Pikir.....	16
E. Metode Penelitian	18
1. Jenis dan Tipe Penelitian	18
2. Pendekatan Masalah	19
3. Sumber Data, Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	20
4. Analisis Data	22
F. Sistematika Penulisan	22

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Perlindungan Hukum	24
1. Definisi Perlindungan hukum.....	24
2. Jenis-Jenis Perlindungan Hukum	27
B. Konsep Nasabah dalam Perbankan	28
1. Definisi nasabah	28
2. Hak dan Kewajiban Nasabah	30
C. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital Banking	31
1. Definisi Layanan Digital Banking	31
2. Sistem Pembayaran Digital	34
D. Konsep Gangguan Layanan Transaksi Digital	35
1. Definisi gangguan layanan digital	35
2. Dampak gangguan layanan Transaksi bagi nasabah	36
E. Tinjauan tentang Perbankan Syariah	37
1. Definisi dan Tujuan Perbankan Syariah	37
2. Tujuan dan Ciri-Ciri Bank Syariah.....	40
3. Prinsip-Prinsip Syariah dalam Perbankan.....	43
4. Akad dalam Transaksi Perbankan Syariah	49
5. Produk-Produk dalam Bank Syariah	51

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Saat Gangguan Layanan Transaksi Digital	55
1. Perlindungan Hukum Preventif	57
2. Perlindungan Hukum Represif	82
B. Akibat Hukum Gangguan Layanan Transaksi Digital	90
1. Tanggung Jawab Hukum Pihak Bank Syariah	90
2. Upaya Pemulihan dan Ganti Rugi	97

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Regulasi Perlindungan Hukum Preventif dalam Lingkup Perbankan Syariah	74
Tabel 3.2 Perbandingan Perbankan Syariah antara Indonesia dan Malaysia	82
Tabel 3.3 Analisis Regulasi Gangguan Layanan Transaksi Digital Perbankan Syariah Ditinjau dari Teori Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum (Indonesia-Malaysia).....	89
Tabel 3.4 Analisis Teori Pertanggungjawaban Mutlak Bank Syariah atas Gangguan Layanan Transaksi Digital	96
Tabel 3.5 Analisis Teori Keadilan Korektif Terhadap Bank Syariah atas Gangguan Layanan Transaksi Digital	99

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini ekonomi digital berkembang sangat cepat. Banyak transaksi keuangan yang dulu dilakukan secara langsung, saat ini sudah beralih menggunakan teknologi. Bersamaan dengan itu, muncul juga berbagai inovasi bisnis digital yang membuat proses jual-beli atau pertukaran ekonomi menjadi lebih mudah dan praktis. Perkembangan teknologi juga sangat berpengaruh pada dunia perbankan. Bank terus berusaha menyesuaikan diri dengan memperbarui sistem dan strategi supaya masyarakat dapat bertransaksi lebih mudah melalui layanan digital. OJK telah menerbitkan POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum (POJK Bank Umum) yang memberi penguatan terhadap kehadiran Bank Digital sebagai upaya merespons perkembangan teknologi di era digital.¹ Bentuk nyata dari perkembangan ini dapat dilihat dari adanya digital banking, yaitu layanan perbankan yang dapat diakses melalui teknologi, seperti ATM, internet banking, mobile banking, telephone banking, hingga SMS banking.²

Meski transaksi digital membawa banyak manfaat dan peluang, tetap terdapat tantangan yang harus diperhatikan. Beberapa di antaranya meliputi masalah keamanan dalam bertransaksi, pemahaman masyarakat tentang cara mengelola keuangan digital, ketersediaan akses terhadap teknologi, serta regulasi dan kebijakan yang mendukung agar transaksi digital dapat berkembang dengan baik.³ Oleh karena itu, peran hukum dalam mengatur kewajiban penyedia layanan dalam transaksi digital menjadi sangat penting untuk melindungi nasabah sebagai

¹ Lastuti Abubakar, Tri Handayani, "Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital," *Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 3 (2022): hlm. 3., <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.259-270>.

² Danendra Aryasatya Maheswara, "Perlindungan Hukum Akibat Kerugian Transaksi Aplikasi Mobile Banking Bagi Nasabah Perbankan Berdasarkan Hukum Perbankan," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 6 (2024): hlm. 5.

³ Evi, T. (2023). *Transformasi Transaksi Tunai Ke Digital Di Indonesia*. Cv. Aa. Rizky. Hlm. 2.

konsumen dari potensi risiko yang ada dalam ekosistem digital. Secara filosofis, perlindungan terhadap nasabah memiliki keterkaitan yang mendalam dengan pemenuhan hak asasi manusia. Hal ini tercermin dalam Pasal 28G ayat (1) UUD Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh perlindungan atas diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, serta harta bendanya. Perlindungan tersebut juga meliputi jaminan atas rasa aman ketika melakukan aktivitas ekonomi, termasuk dalam transaksi yang menggunakan layanan perbankan digital.⁴

Dalam konteks perlindungan konsumen, keberadaan undang-undang yang mengatur hak-hak konsumen serta kewajiban penyedia layanan menjadi hal yang sangat penting. Di Indonesia, salah satu regulasi utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵, yang memberikan landasan hukum bagi masyarakat untuk menegakkan hak-haknya sekaligus menuntut pertanggungjawaban penyedia layanan apabila dianggap lalai dalam memenuhi kewajibannya.⁶

Selanjutnya dalam OJK telah menetapkan regulasi khusus yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan melalui POJK No. 22/POJK.07/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Pada Pasal 3 peraturan tersebut, bank memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada nasabah apabila terjadi gangguan pada sistem layanan, sehingga nasabah dapat mengambil langkah antisipatif, seperti menunda transaksi atau mencegah potensi kerugian finansial. Selain itu, bank juga diwajibkan untuk segera menangani permasalahan sistem yang muncul dan memberikan solusi kepada nasabah yang terdampak, serta bank juga harus menyediakan informasi yang jelas dan memadai terkait produk, layanan, serta

⁴ Merry Roseline Pasaribu, Siti Roro Ayu Ningtias, "Perlindungan Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Kota Medan," *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 2 (2025): hlm. 2.

⁵ Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia (TLNRI) Tahun 1999 Nomor 22

⁶ Ramadhan Putra Gayo, Muhammad Ilham, "Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital," *Indonesia Journal of Business Law* 3, no. 2 (2024): hlm. 2., <https://doi.org/10.47709/ijbl.v3i2.5010>.

potensi risikonya, termasuk kewajiban untuk memberitahukan adanya gangguan atau kegagalan sistem layanan.⁷

Secara umum, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan⁸ mendefinisikan bahwa bank adalah badan usaha yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau instrument keuangan lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.⁹ Di Indonesia, perbankan menerapkan dua banking sistem yang meliputi perbankan konvensional dan perbankan syariah.¹⁰ Bank konvensional memiliki sistem operasional dengan penentuan harga berdasar pada bunga atas penggunaan dana dan pinjaman, sedangkan pada bank umum syariah kegiatan operasionalnya berdasar pada prinsip syariah dimana penentuan harga menggunakan kerja sama bagi hasil dengan tidak memberikan bunga.¹¹ Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, yang dalam hal ini melarang praktik riba atau pengambilan bunga dalam transaksi keuangan. Konsep riba dalam Islam diartikan sebagai praktik pengambilan tambahan dalam transaksi keuangan yang tidak didasarkan pada pertukaran yang adil atau tanggungjawab yang setara. Untuk itu, hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan dan kesetaraan yang menjadi dasar dalam ekonomi Islam.¹² Perbedaan mendasar ini yang kemungkinan menjadi faktor utama dalam pembentukan produk, layanan, dan struktur operasional antara bank konvensional dan bank syariah.¹³

⁷ Amba, (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Layanan Digital* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

⁸ Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia (TLNRI) Tahun 1998 Nomor 182

⁹ Nola Fibriyani Bte Salman, Abdi Kurnia Andika, Nurnasrina, Nurul Huda, "Implementasi Regulasi OJK Dalam Transaksi Digital Perbankan Syariah Di Indonesia," *Al Hisbah: Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2025): hlm. 3.

¹⁰ Ningsih, (2021). *Dampak dana pihak ketiga bank konvensional dan bank syariah serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia*. Penerbit Widina.

¹¹ Ika Puspita Sari, "Analisis Perbandingan Kinerja Bank Konvensional Dengan Bank Syariah Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2022 - 2023". Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025 pukul 13.0

¹² Mohammad Haikal, Khairil Akbar, Sumardi Efendi, "Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang Perbankan Syariah", *MAQASIDI: Jurnal Syariah dan Hukum* 4, no. 1 (2024), hlm. 4.

¹³ Alfajri, Andrini Rozi, "Analisis Komparatif Sistem Operasional Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia," *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar* 2, no. 3 (2024): hlm. 2.

Selanjutnya, penerapan layanan transaksi digital dalam sistem perbankan di Indonesia memiliki perbedaan karakteristik dan landasan hukum antara perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbedaan tersebut mencakup aspek regulasi yang mengatur, prinsip operasional yang dijalankan, serta pengelolaan risiko yang diterapkan oleh masing-masing jenis perbankan. Perbedaan layanan transaksi digital antara perbankan konvensional dan perbankan syariah dari sisi regulasi terletak pada prinsip dasar pengaturannya dan mekanisme kepatuhan syariah. Kedua jenis perbankan sama-sama diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) melalui regulasi umum POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank Umum dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Namun, perbankan syariah memiliki pengaturan tambahan yang menekankan kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagaimana diatur dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Dalam praktiknya, setiap layanan digital perbankan syariah harus melalui persetujuan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan bahwa sistem, akad, dan fitur transaksi sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Sementara itu, perbankan konvensional tidak memerlukan proses verifikasi tersebut karena beroperasi berdasarkan sistem bunga dan prinsip kehati-hatian umum. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa juga berbeda, sengketa pada perbankan konvensional diselesaikan melalui mediasi OJK atau pengadilan umum, sedangkan pada perbankan syariah dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) atau Pengadilan Agama. Fokus pembahasan dalam hal ini spesifik lebih condong ke perbankan syariah dibandingkan dengan perbankan konvensional dalam konteks gangguan layanan transaksi digital, yang didasari oleh karakteristik dan kompleksitas regulatif serta prinsip operasional yang unik pada perbankan syariah.

Dalam upaya memahami kondisi stabilitas layanan perbankan syariah di Indonesia, penting untuk meninjau beberapa kasus gangguan dalam penggunaan layanan transaksi digital yang pernah dialami oleh sejumlah bank syariah. Beberapa contoh gangguan tersebut antara lain terjadi pada Bank Muamalat pada tahun 2022 dan Bank BCA pada September 2025, yang juga berdampak pada sistem BCA

Syariah karena adanya korelasi operasional antara BCA konvensional dan BCA Syariah. Selain itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) kerap menghadapi gangguan serupa, dengan sejumlah gangguan yang menjadi sorotan terjadi pada periode 2023-2025. Beberapa faktor dapat menjelaskan bahwa BSI sangat sering muncul dalam laporan gangguan layanan transaksi digital. Dari sisi skala dan ukuran, BSI merupakan hasil merger dari tiga bank syariah besar, yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.¹⁴ Kondisi ini menyebabkan jumlah nasabah, volume transaksi, serta penggunaan kanal digital BSI menjadi sangat tinggi. Semakin besar skala operasional suatu bank, maka semakin besar pula potensi terjadinya gangguan sistem yang dampaknya akan terasa luas di masyarakat.¹⁵ Selain itu, dari sisi kompleksitas sistem akibat merger dan integrasi, proses penyatuan sistem teknologi informasi dari tiga bank syariah sebelumnya menimbulkan tantangan tersendiri, seperti integritas data, migrasi sistem, serta interoperabilitas antara sistem lama dan baru. Kesalahan kecil dalam proses integrasi maupun perawatan sistem dapat memicu gangguan layanan digital.

Pada era digitalisasi layanan perbankan, gangguan operasional pada sistem transaksi digital sering kali terjadi, seperti halnya kegagalan fungsi aplikasi *mobile banking*, gangguan *gateway kliring*, pembaruan aplikasi yang tidak sempurna, dan *overload server* saat puncak transaksi, hal ini merupakan risiko operasional yang nyata bagi bank-bank syariah. Salah satu insiden di Indonesia yang dapat menunjukkan adanya gangguan pada layanan transaksi digital perbankan syariah, terjadi pada 9 Februari 2025, ketika PT Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan layanan akibat proses peningkatan kapasitas sistem. Kondisi ini menyebabkan nasabah mengalami kesulitan mengakses transaksi melalui BSI Mobile maupun ATM untuk sementara waktu. Gangguan serupa juga pernah terjadi pada 8 Mei 2023, yang berlangsung beberapa hari dan berdampak pada terhentinya layanan seperti cek saldo, transfer, dan akses ATM maupun teller, akibat kejadian tersebut, banyak nasabah yang merasa kecewa karena tidak dapat melakukan

¹⁴ Divya Revyani, "Analisis Instruksi SIM Bank Syariah Indonesia Untuk Mendukung Perkembangan Ekonomi Serta Dunia Usaha". Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025, pukul 13.30 WIB.

¹⁵ Ramona Putri, Ilma Amalia, Nor Isma, "Analisis Pengaruh Kesehatan Bank Terhadap Stabilitas Keuangan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2, no. 6 (2024): hlm. 2., <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/502>.

transaksi penting.¹⁶ Secara umum, data mengenai kerugian finansial (nominal) akibat gangguan layanan transaksi digital non-siber masih belum tersedia secara terbuka. Berdasarkan hasil penelusuran terhadap pemberitaan dan laporan resmi, diketahui bahwa dalam beberapa kasus besar seperti gangguan BSI pada tahun 2023 atau tahun 2025 baik pihak bank maupun regulator tidak menyampaikan secara publik angka kerugian materiil agregat yang dapat diverifikasi. Sebagian besar laporan justru menekankan bahwa dana nasabah tetap aman, disertai dengan tuntutan ganti rugi nasabah dan rekomendasi lembaga perlindungan konsumen mengenai perlunya mekanisme kompensasi apabila terbukti terdapat kerugian materiil.¹⁷

Selanjutnya, pada penulisan terdahulu yang ditulis oleh Muhammad Urfi Amrillah dengan judul “Urgensi Regulasi Digital Banking Bagi Perbankan Syariah di Indonesia” membahas pentingnya pembentukan regulasi yang kuat dan komprehensif untuk mengatur praktik digital banking di lingkungan perbankan syariah. Penulis menyoroti bahwa perkembangan teknologi digital membawa risiko baru, terutama dalam hal keamanan dan kesesuaian operasional dengan prinsip-prinsip syariah. Melalui analisis normatif terhadap UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah serta POJK No. 12/POJK.03/2018, pada hasil penelitian ini mengemukakan bahwa regulasi yang ada masih belum cukup mengantisipasi risiko digital, termasuk kerentanan terhadap kejahatan siber dan potensi ketidaksesuaian prinsip syariah dalam sistem digital.¹⁸

Selain itu, penulisan penelitian oleh Nanda Setiawan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia (Studi: PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Bekasi)”, penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah BSI. Penulis menggunakan model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy,*

¹⁶ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5281857/sebagian-layanan-bsi-sudah-pulih-tapi-transfer-dan-cek-saldo-di-m-banking-masih-error>? Diakses pada rabu, 8 oktober 2025, pukul 14.12 wibz

¹⁷ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230516115825-78-950177/bsi-pastikan-data-dan-dana-nasabah-aman-meski-sempat-gangguan>? Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025, pukul 14.33 wib

¹⁸ Muhammad Urfi Amrillah, “Urgensi Regulasi Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Analisis Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Dan POJK No. 12/POJK.0/2018)” (Universitas Islam Indonesia, 2021).

Responsiveness) dan metode kuantitatif dengan analisis *Partial Least Square* (PLS) untuk mengukur pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua dimensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kecuali dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang justru berpengaruh negatif, menandakan bahwa BSI masih kurang cepat dalam merespons keluhan atau gangguan layanan.¹⁹

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, terdapat celah (gap) yang dapat dijadikan dasar untuk penelitian baru, yaitu belum ada kajian yang mengintegrasikan aspek regulasi mengenai perlindungan nasabah dalam konteks gangguan layanan transaksi digital pada perbankan syariah disertai dengan tanggung jawab hukum dan akibat hukumnya. Tesis pertama hanya menyoroti sisi normatif regulasi tanpa melihat implementasi dan dampak nyata bagi nasabah, sedangkan tesis kedua hanya meninjau hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tanpa mempertimbangkan faktor gangguan digital yang berpotensi memengaruhi kepercayaan dan tanggung jawab hukum bank. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang serta kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah perbankan, khususnya pada perbankan syariah, dalam perspektif hukum dan prinsip-prinsip syariah. Adapun penelitian ini mengangkat judul “Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah Akibat Gangguan Penggunaan Layanan Transaksi Digital”.

B. Permasalahan dan Ruang Lingkup

1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud untuk membahas mengenai perlindungan hukum kepada nasabah perbankan akibat adanya gangguan layanan transaksi dengan mengidentifikasikan melalui dua permasalahan, diantaranya:

- a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah perbankan syariah saat terjadi gangguan pada layanan transaksi digital?

¹⁹ Nanda Setiawan, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi: PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Bekasi)” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025).

- b. Bagaimana akibat hukum yang terjadi saat adanya gangguan pada layanan transaksi digital?

2. Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi dengan fokus pada bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah perbankan syariah akibat terjadinya gangguan layanan transaksi digital, khususnya yang berkaitan dengan layanan *mobile banking* dan anjungan tunai mandiri (ATM). Fokus penelitian ini ditetapkan pada periode tahun 2023 hingga 2025, seiring dengan meningkatnya frekuensi kasus gangguan penggunaan layanan transaksi digital pada berbagai bank syariah di Indonesia yang menimbulkan dampak terhadap kepercayaan dan keamanan nasabah. Adapun ruang lingkup penelitian meliputi pengaturan dalam hukum positif Indonesia, seperti undang-undang perbankan syariah, undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang perlindungan data pribadi, serta berbagai regulasi yang diterbitkan oleh otoritas jasa keuangan dan bank Indonesia.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian, maka tujuan dari dituliskannya penelitian adalah:

- a. Untuk menganalisis dan mengkaji bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah perbankan syariah saat terjadi gangguan pada layanan transaksi digital.
- b. Untuk menganalisis akibat hukum saat terjadi gangguan pada layanan transaksi digital.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penulisan ini dapat dibagi menjadi dua aspek, yakni kegunaan secara teoretis dan praktis, dalam hal ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Secara teoretis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam lingkup perlindungan konsumen mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan akibat adanya gangguan pelayanan bertansaksi. Selain itu, penelitian ini secara teoretis akan menganalisis akibat hukum saat terjadi gangguan pada

layanan transaksi digital. Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau referensi dalam pertimbangan penyelesaian permasalahan dalam perlindungan konsumen perbankan.

- b. Secara praktis, kepenulisan penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca khususnya mahasiswa dan masyarakat umum untuk mengetahui dan mendapatkan pemahaman tentang perlindungan konsumen perbankan.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teoretis

a. Teori Pertanggungjawaban Mutlak (*Strict Liability*)

Menurut Hans Kelsen dalam teori tanggung jawab hukum, seseorang dinyatakan memiliki tanggung jawab hukum atas suatu perbuatan tertentu apabila dia harus menanggung sanksi sebagai konsekuensi dari perbuatan yang dilakukan, khususnya apabila perbuatan tersebut bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Lebih lanjut, Hans Kelsen menjelaskan bahwa kegagalan seseorang dalam menunjukkan kehati-hatian sebagaimana yang diwajibkan oleh hukum disebut sebagai kelalaian (*negligence*). Kelalaian ini dipandang sebagai salah satu bentuk kesalahan (*culpa*), meskipun tingkatannya tidak seberat kesalahan yang dilakukan dengan kesadaran penuh melalui pengantisipasi maupun penghendakan akibat yang merugikan, baik dengan maupun tanpa unsur kesengajaan jahat.²⁰ Hans Kelsen kemudian membagi mengenai tanggung jawab yang terdiri dari:

- 1) Pertanggungjawaban individu adalah bentuk tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada seseorang atas pelanggaran yang dilakukan secara pribadi.
- 2) Pertanggungjawaban kolektif merupakan kondisi ketika seorang individu tetap memikul tanggung jawab atas suatu pelanggaran, meskipun pelanggaran tersebut dilakukan oleh orang lain dalam suatu kelompok atau hubungan tertentu.

²⁰ Hans Kelsen, (2016), *Teori Hukum Murni Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Nusa Media, hlm. 139-140.

- 3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan diartikan seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan dengan unsur kesengajaan atau dengan kesadaran bahwa perbuatannya berpotensi menimbulkan kerugian.
- 4) Pertanggungjawaban mutlak adalah tanggung jawab yang tetap dibebankan kepada individu meskipun pelanggaran yang terjadi dilakukan tanpa adanya unsur kesenjangan maupun perkiraan sebelumnya.²¹

Pada penulisan penelitian ini, teori yang akan digunakan secara lebih khusus menggunakan teori pertanggungjawaban mutlak. Sebagaimana dapat dijelaskan, Pertanggungjawaban mutlak, atau *strict liability*, adalah teori hukum yang menetapkan bahwa seseorang atau entitas dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan dari tindakannya tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan. Dalam konteks hukum perdata, prinsip ini berbeda dengan pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*fault-based liability*), di mana penggugat harus membuktikan adanya kesalahan dari pihak tergugat. Sebaliknya, dalam *strict liability*, cukup dibuktikan bahwa tindakan tersebut menyebabkan kerugian, tanpa mempertimbangkan niat atau kelalaian pelaku. Penerapan *strict liability* dalam hukum perdata memiliki implikasi signifikan, terutama dalam hal pembebanan beban pembuktian. Dalam kasus pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, penggugat harus membuktikan bahwa tergugat melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian. Namun, dengan adanya prinsip *strict liability*, beban pembuktian tersebut tidak diperlukan, cukup dibuktikan bahwa tindakan atau kegiatan tergugat menyebabkan kerugian, maka pertanggungjawaban dapat dikenakan. Prinsip pertanggungjawaban mutlak dalam hukum perdata berfungsi untuk memastikan bahwa pihak yang melakukan kegiatan berisiko tinggi tetap bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan, meskipun mereka telah mengambil langkah-langkah pencegahan. Hal ini bertujuan untuk

²¹ Deliska Anwar, "Tanggung Jawab Notaris Terkait Dengan Pelayanan Jasa Kenotariatan Yang Belum Selesai (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Nomor 143/Pdt.G/2021/PN Mdn)," *Jurnal Law of Deli Sumatera*, vol. 2, no. 2 (2023): Hlm. 5.

memberikan perlindungan maksimal bagi masyarakat dan lingkungan dari potensi bahaya yang mungkin timbul dari aktivitas tersebut.²²

b. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan suatu teori dalam ilmu hukum yang menekankan bahwa sistem hukum hadir untuk menjamin perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingan individu maupun masyarakat luas. Teori ini menegaskan bahwa hukum seharusnya berfungsi sebagai instrument untuk menegakkan keadilan, menjamin keamanan, serta melindungi individu dari pelanggaran hak-haknya.²³ Menurut pustaka, secara teoretis sarana perlindungan hukum bagi rakyat, titik sentranya pada perlindungan hukum pemerintah, karena itu bila merujuk pada Philipus M. Hadjon, bentuk perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua sarana yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.²⁴ Konsep perlindungan hukum dalam perspektif perdata perlindungan preventif dan represif dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang dapat diberikan sebelum terjadinya suatu sengketa dan memiliki tujuan guna mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian.
- 2) Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa.

Teori perlindungan hukum merupakan landasan yang esensial dalam perumusan dan penerapan sistem hukum di berbagai negara. Teori ini bertujuan untuk membangun tatanan masyarakat yang adil, tertib, dan aman, dengan menjamin penghormatan serta perlindungan terhadap hak-hak individu. Hal ini sangat relevan, khususnya dalam konteks permasalahan di sektor perbankan yang berakibat pada terganggunya akses dan penggunaan layanan transaksi keuangan.

²² Sodikin. "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi," *Al-Qisth Law Review*, vol. 5, no. 2 (2022): hlm. 6.

²³ Sudikno Mertokusumo, (2010), *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, hlm. 40.

²⁴ I Dewa Gede Atmadja, I Nyoman Putu Budhiartha. (2018), *Teori-Teori Hukum*, Malang: Setara Press Kelompok Intrans Publishing, hlm. 166.

c. Teori Kepastian Hukum

Kepastian merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis.²⁵ Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat lagi digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang. Kepastian hukum sendiri memiliki bentuk nyata sebagai pelaksana maupun penegakan hukum terhadap tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan ia alami apabila ia melakukan suatu tindakan hukum tertentu.

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan suatu jaminan agar hukum dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Artinya, hanya individu yang telah memperoleh putusan hukumlah yang diakui memiliki hak secara sah. Sudikno juga menjelaskan bahwa meskipun kepastian hukum memiliki hubungan erat dengan keadilan, keduanya merupakan konsep yang berbeda. Hukum bersifat umum, mengikat semua orang, dan berlaku secara menyamarata, sedangkan keadilan bersifat subjektif, bersandar pada individu, dan tidak dapat disamaratakan. Berdasarkan perbedaan sifat tersebut, terlihat bahwa hukum tidak dan keadilan adalah hal yang berbeda.²⁶ Sehingga, kepastian hukum dapat dipahami sebagai penerapan hukum sesuai dengan bunyinya, sehingga masyarakat memiliki keyakinan bahwa hukum yang berlaku benar-benar dijalankan. Dalam memahami makna kepastian hukum, perlu diperhatikan bahwa nilai tersebut berkaitan erat dengan keberlakuan hukum positif serta peran negara dalam mewujudkan dan menerapkan hukum positif tersebut.

Teori kepastian hukum Sudikno relevan dalam penelitian ini, karena kepastian hukum berperan penting dalam menjamin hak nasabah saat terjadi gangguan layanan transaksi pada perbankan syariah. Hubungan antara bank dan nasabah berlandaskan pada akad-akad yang memiliki kekuatan hukum.

²⁵ Herri Swantoro, Efa Laela Fakhriah, Isis Ikhwanisyah. "Permohonan upaya hukum peninjauan kembali kedua kali berbasis keadilan dan kepastian hukum." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, vol. 29, no.2 (2017): hlm 189-204.

²⁶ Peter Mahmud Marzuki, (2008), Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta, hlm. 158

Sehingga negara melalui lembaga seperti OJK dan BI bertanggung jawab memastikan hukum positif perbankan syariah dilaksanakan secara konsisten.

d. Teori Keadilan

Keadilan merupakan dasar penting dalam sistem hukum yang berfungsi menjaga keseimbangan dan kepastian dalam masyarakat. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan penegakan aturan, tetapi juga mencakup nilai moral dan etika yang melandasi setiap ketentuan hukum. Dalam kerangka tersebut, keadilan memastikan bahwa setiap orang diperlakukan secara setara, bebas dari diskriminasi, serta memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum. Aristoteles merupakan filsuf yang pertama kali mengemukakan konsep keadilan sebagai upaya memberikan hak kepada setiap individu, melalui gagasannya tentang keadilan distributif dan korektif.²⁷

Keadilan distributif menurut Aristoteles menekankan bagaimana berbagai hal yang bernilai dalam masyarakat seperti kehormatan, jabatan, kekayaan, dan manfaat lainnya dibagikan kepada setiap anggota masyarakat secara proporsional dan layak. Dalam hal ini pembagian yang adil dilakukan berdasarkan nilai yang berlaku di tengah masyarakat serta berorientasi pada kebaikan bersama. Sementara itu, keadilan korektif berfungsi memperbaiki ketidakadilan yang timbul akibat pelanggaran atau kesalahan, baik dengan memberikan kompensasi kepada pihak yang dirugikan maupun menjatuhkan hukuman yang setimpal kepada pelaku.²⁸ Teori keadilan korektif yang dikemukakan oleh Aristoteles dalam hal ini dapat digunakan dalam menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum nasabah perbankan syariah akibat gangguan layanan transaksi digital, hal ini karena bila melihat pada konsep keadilan korektif dapat memberikan kerangka untuk memastikan terpenuhinya hak nasabah secara proporsional.

²⁷ Tiara Salman, Arrie Budhiartie, "Analisis Konsep Keadilan Dalam Pandangan Filsafat Hukum Aristoteles Dan Relevansinya Di Indonesia," *Jurnal Nalar Keadilan*, vol. 4, no. 2 (2024): Hlm. 2.

²⁸ Abdul Aziz Nasihuddin, Eko Arif Wibowo, Sulyanati, dkk. (2016), *Teori Hukum Pancasila*, ed. Muhammad Fauzan, Cetakan pertama, Tasikmalaya: CV. Elvaretta Buana.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau dapat disebut juga dengan kerangka konsep adalah kerangka berpikir yang mempunyai fungsi untuk menjelaskan alur pemikiran yang terhubung antara konsep yang satu dengan konsep yang lain, dengan tujuan untuk memberikan suatu ilustrasi atau gambaran berupa asumsi yang terkait dengan variable-variabel yang akan diteliti nantinya.²⁹ Kerangka konseptual dapat membantu dalam merencanakan penelitian dengan lebih baik dan memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan cara yang sistematis dan terstruktur.³⁰ Berdasar pada pengertian diatas untuk menjelaskan konsep, salah satu cara yang digunakan adalah melalui definisi. Berdasarkan pengertian tersebut, maka batasan pengertian dari istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

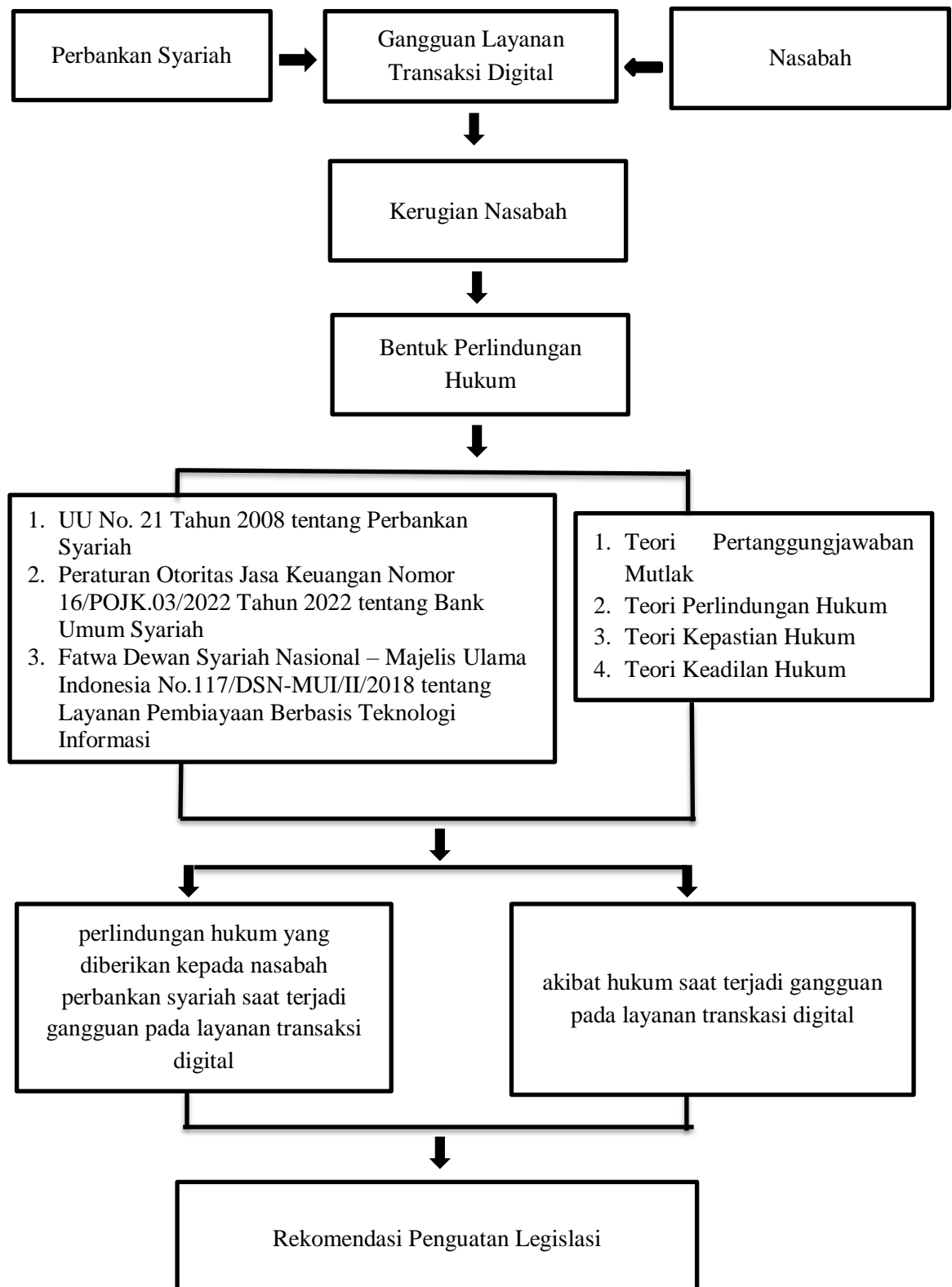
- a. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha
- b. Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
- c. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat
- d. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran
- e. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya

²⁹ Ekayanti Hafidah Ahmad, (2023), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rizmedia Pustaka Indonesia, hlm. 78-79.

³⁰ Iman Jalaludin Rifa'i, Ady Purwoto, (2023), *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Sada Kurnia Pustaka, hlm. 42.

- f. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- g. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.
- h. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.
- i. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

3. Bagan Alur Pikir



Berdasarkan bagan alur pikir diatas, penelitian ini berangkat dari adanya perbankan syariah yang merupakan bagian dari sistem keuangan nasional yang memiliki karakteristik unik karena beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menekankan keadilan, kemitraan, dan kejujuran dalam setiap transaksi. Nasabah dalam ini berperan sebagai pengguna layanan sekaligus subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban dalam hubungan kontraktual dengan lembaga perbankan syariah melalui berbagai akad. Dalam praktiknya, perkembangan teknologi digital yang diadopsi oleh perbankan syariah untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan justru menghadirkan tantangan baru, yaitu munculnya gangguan pada sistem transaksi digital. Gangguan tersebut dapat berupa kegagalan sistem, keterlambatan transaksi, atau gangguan akses layanan yang berpotensi menimbulkan kerugian baik materiil maupun nonmaterial bagi nasabah. Situasi ini menimbulkan persoalan hukum yang berkaitan dengan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada nasabah ketika terjadi kegagalan layanan yang tidak disebabkan oleh kesalahan langsung nasabah, tetapi oleh faktor teknis atau kelalaian lembaga perbankan.

Dalam konteks ini, analisis mengenai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah dapat dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu melalui instrument hukum nasional dan kajian teoritis. Dari sisi instrument hukum nasional, perlindungan terhadap nasabah telah diatur melalui peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Fatwa MUI. Sementara itu, dari sisi teoritis, beberapa teori hukum dapat digunakan untuk memperkuat analisis perlindungan hukum tersebut. Seperti halnya teori pertanggungjawaban mutlak yang menjelaskan bahwa lembaga perbankan dapat dimintai tanggung jawab hukum atas kerugian nasabah meskipun tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan, selama kerugian tersebut timbul akibat aktivitas atau sistem yang berada dalam pengendaliannya. Kemudian teori perlindungan hukum yang menekankan pentingnya peran negara dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat melalui regulasi dan mekanisme pengawasan terhadap lembaga keuangan. Selanjutnya teori kepastian hukum, yang menjadi landasan normatif agar nasabah memperoleh jaminan atas hak-haknya

melalui pelaksanaan hukum yang konsisten dan dapat diprediksi. Sedangkan teori keadilan hukum berperan untuk memastikan penyelesaian sengketa atau pemberian kompensasi terhadap kerugian nasabah dilakukan secara proporsional dan sesuai dengan nilai keadilan substantif dalam hukum Islam maupun hukum positif nasional.

Bila diuraikan keterkaitan antar unsur di atas, dapat membentuk suatu kerangka analisis utuh mengenai hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam konteks peristiwa hukum berupa gangguan layanan transaksi digital. Peristiwa hukum ini dapat diuraikan berawal dari adanya hubungan perjanjian (akad) yang sah antara bank dan nasabah, kemudian muncul gangguan sistem yang menyebabkan kerugian, yang selanjutnya memunculkan kewajiban hukum bagi bank untuk memberikan perlindungan dan kompensasi kepada nasabah sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Selanjutnya, perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah harus diwujudkan melalui integrasi antara regulasi nasional yang sesuai dan penerapan teori-teori hukum yang relevan, sehingga terciptanya model perlindungan hukum yang komprehensif. Model ini pada akhirnya dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi penguatan legislasi terhadap sistem perbankan syariah di era digital.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal. Pendekatan ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utama, yaitu data yang telah dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta sumber-sumber tertulis lainnya yang memiliki relevansi dengan isu yang dibahas.³¹

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Berdasar pada pendapat Abdulkadir Muhammad, penelitian hukum deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai keadaan hukum yang berlaku di suatu

³¹ I Gede A.B. Wiranata, (2017), *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*, Zam-Zam Tower, Lampung, hlm. 56.

wilayah dan pada waktu tertentu sebagaimana tercermin dalam praktik masyarakat. penelitian ini bersifat menggambarkan atau memaparkan situasi hukum secara faktual dan sistematis.³²

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual, dan pendekatan komparatif. Adapun uraian dari masing-masing pendekatan masalah tersebut sebagai berikut:

- a. Pendekatan Undang-undang (*statute approach*), yang juga dikenal sebagai pendekatan yuridis, merupakan metode penelitian yang berfokus pada analisis terhadap produk-produk hukum, pendekatan ini dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan serta regulasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Tujuannya untuk menilai sejauh mana kesesuaian dan konsistensi antara ketentuan hukum yang berlaku dengan isu hukum yang menjadi fokus pembahasan.³³
- b. Pendekatan konseptual merupakan metode penelitian yang menganalisis permasalahan melalui kajian terhadap doktrin dan prinsip-prinsip dalam ilmu hukum. Pendekatan ini dilakukan dengan menggali dan merumuskan gagasan-gagasan baru yang dapat membentuk konsep hukum yang sesuai dan relevan dengan isu yang diteliti.³⁴
- c. Pendekatan Komparatif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan membandingkan ketentuan hukum dan kebijakan antara satu negara atau pemerintah dengan negara atau pemerintahan lainnya yang berkaitan dengan isu yang diteliti. Tujuan dari pendekatan ini adalah mengidentifikasi kesamaan dan pendekatan yang ada, sehingga dapat diberikan jawaban atau solusi terhadap permasalahan yang dikaji.³⁵

³² Abdulkadir Muhammad, (2004), *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 43.

³³ Yati Nurhayati, Ifrani, M. Yasir Said, "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, vol. 2, no. 1 (2021).

³⁴ Johnny Ibrahim, (2007), *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.

³⁵ Peter Mahmud Marzuki, (2010), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.

3. Sumber Data, Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

a. Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu penelitian yang berasal dari berbagai sumber, data terdiri atas data lapangan dan kepustakaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui peraturan-peraturan terkait.³⁶ Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas 3 (tiga) bahan yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat seperti peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini antara lain:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
- e) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- f) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- g) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- h) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- i) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- j) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

³⁶ Soerjono Soekanto,(2007), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, hlm. 12.

- k) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- l) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.03/2022 Tahun 2022 tentang Bank Umum Syariah.
- m) Fatwa Dewan Syariah Nasional– Majelis Ulama Indonesia No.117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang mendukung bahan hukum primer. Adapun bahan hukum sekunder meliputi buku-buku, jurnal hukum, teori-teori hukum, pendapat para ahli dan hasil-hasil penelitian dan tulisan hukum lainnya yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang digunakan untuk memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus hukum dan ensiklopedia.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Studi pustaka adalah kegiatan mengkaji informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber seperti dokumentasi, literatur, undang-undang dan mengakses internet yang berhubungan dengan penelitian ini untuk kemudian dilakukan pencatatan dan pengutipan terhadap data tersebut.³⁷

c. Metode Pengolahan Data

Setelah melalui tahap pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan yang akan diteliti dalam melakukan pengolahan data dilalui tahap-tahap sebagai berikut.³⁸

³⁷ Soerjono Soekanto, Sri Mahmudji, (2003), *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 41.

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 122.

- 1) Menerjemahkan data, apabila data tersebut menggunakan bahasa asing agar mengetahui apakah data tersebut sesuai dengan keperluan penelitian dan agar mudah memahaminya.
- 2) Identifikasi data atau seleksi data yaitu mencari data yang diperoleh untuk disesuaikan dengan pembahasan yang akan dilakukan dengan menelaah peraturan, buku atau artikel yang berkaitan dengan judul dan permasalahan dan sesuai dengan keperluan penelitian.
- 3) Klasifikasi data yaitu hasil identifikasi data yang selanjutnya diklasifikasi atau dikelompokkan sehingga diperoleh data yang benar-benar objektif.
- 4) Penyusunan data atau klasifikasi data yaitu menyusun data menurut sistematika yang telah ditetapkan dalam penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan data.

4. Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis data adalah analisis preskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan memberikan makna terhadap setiap data yang diperoleh melalui proses penggambaran dan penjabaran secara rinci, teratur, logis, serta efektif, sehingga tidak menimbulkan tumpang tindih. Tujuannya adalah untuk memudahkan proses interpretasi dan analisis data. Dari hasil analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti.

F. Sistematika Penulisan

Tahapan penyusunan penelitian tesis ini disusun berdasarkan panduan penulisan karya ilmiah yang ditentukan. Untuk memudahkan proses penyusunan dan pengembangan, digunakan kerangka sistematis yang terstruktur. Adapun sistematika penulisan tesis ini terdiri atas 4 (empat) bab yang dikategorikan sebagai berikut:

- 1. I PENDAHULUAN:** Bab pendahuluan memuat latar belakang, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, dan metode penelitian.
- 2. II TINJAUAN PUSTAKA:** Bab tinjauan pustaka menguraikan definisi dari berbagai istilah yang digunakan dalam penelitian dan berisikan informasi dari

sumber data sekunder yang dimuat dengan uraian komprehensif dan terstruktur mengenai pokok-pokok materi yang akan dibahas.

3. **III HASIL DAN PEMBAHASAN:** Bab hasil dan pembahasan menguraikan pembahasan atas permasalahan yang dikaji dalam penelitian dengan data sekunder serta dielaborasi dengan studi kepustakaan dan penelusuran daring;
4. **VI PENUTUP:** Merupakan bagian penutup dari tesis yang terdiri dari simpulan dan saran serta temuan rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Perlindungan Hukum

1. Definisi Perlindungan hukum

Secara etimologis, istilah perlindungan dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *protection*. Dalam KBBI, perlindungan disamakan dengan proteksi, yang berarti proses atau tindakan melindungi. Sementara itu, menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* diartikan sebagai tindakan untuk melindungi.³⁹ Sementara itu, kata Hukum merujuk pada suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum, yang menjelaskan konsep bahwa hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁴⁰ Dari beberapa definisi diatas, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai bentuk pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada pihak yang lebih lemah untuk menjamin rasa aman dan terhindar dari ancaman atau kerugian. Selanjutnya, menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan upaya melindungi harkat, martabat, serta hak asasi manusia yang melekat pada setiap subjek hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan agar terhindar dari tindakan sewenang-wenang. Perlindungan hukum juga diartikan sebagai seperangkat norma atau ketentuan yang berfungsi menjaga suatu kepentingan dari ancaman atau pelanggaran pihak lain.⁴¹ Sedangkan menurut Setiono, Perlindungan Hukum diartikan sebagai upaya melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, guna menciptakan ketentraman dan ketertiban sehingga memungkinkan manusia

³⁹ Benjamin C. Picauly, "Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Anak," *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* 2, no. 1 (2022): hlm. 8.

⁴⁰ Hakam Ahmad, Sri Anggraini, Gesang Iswahyudi, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan," *Al-Manhaj: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 4, no. 2 (2022): hlm.3., <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1800>.

⁴¹ Dian Septiandani Subaidah, Ratna Juita, Dhian Indah Astanti, "Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming," *Jurnal USM Law* 6, no. 1 (2023): hlm. 7., <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1663>.

untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁴² Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan baik secara hukum ataupun hak atas rasa aman.

Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Sementara itu Pasal 28G ayat (1) menegaskan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”. Berdasarkan kedua pasal tersebut, dapat dipahami bahwa setiap orang berhak memperoleh perlindungan dan rasa aman dari segala bentuk ancaman yang dapat memaksa mereka bertindak bertentangan dengan hak asasi manusia. Sementara itu, regulasi perlindungan hukum juga dapat ditemukan dalam Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum.”

Perlindungan hukum dalam hal ini dimaknai sebagai sebagai daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Makna tersebut tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu untuk melindungi kepentingan manusia.⁴³

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah dalam sektor perbankan merupakan suatu hal yang cukup penting dalam menjaga rasa kepercayaan antara debitur dengan konsumen. Menindaklanjuti adanya kejahatan perbankan, maka dibutuhkan perlindungan hukum dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi konsumen pengguna jasa perbankan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai payung hukum yang dapat

⁴² Putri Raodah, Ossy Abel Prasetya, Sudiarto, “Kedudukan Hukum Kreditor Separatis Terhadap Eksekusi Jaminan Dalam Kepailitan Yang Hartanya Lebih Kecil Daripada Utangnya,” *Jurnal Commerce Law* 3, no. 2 (2023): hlm. 4.

⁴³ Tedi Sudrajat, Endra Wijaya. (2021). *Perlindungan Hukum terhadap Tindakan Pemerintahan*. Penerbit Sinar Grafika. Hlm. 97.

mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum. Tujuan dari diundangkannya undang-undang perlindungan konsumen adalah menyeimbangkan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, serta mendorong pelaku usaha agar berperilaku jujur dan bertanggung jawab.⁴⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa perlindungan konsumen berperan sebagai sarana untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dari sudut pandang hukum, kepentingan dipahami sebagai tuntutan yang diharapkan dapat terpenuhi oleh setiap individu dan memiliki kekuatan yang dijamin serta dilindungi oleh hukum dalam pelaksanaannya. Sehingga demikian, dapat terwujudnya perekonomian yang sehat serta tercapainya tujuan pembangunan nasional.⁴⁵

Presiden Amerika Serikat, John F Kennedy sekitar tahun 1962 memperkenalkan “*The Consumer Bill Of Rights*” yang menunjukkan empat hak dasar konsumen, diantaranya; hak atas keamanan, hak atas informasi, hak untuk memilih dan hak untuk didengar. Keempat hak ini merupakan landasan bagi undang-undang dan kebijakan perlindungan konsumen di seluruh dunia. Bila dijabarkan lebih lanjut, hak atas keamanan diartikan sebagai konsumen mempunyai hak untuk memperoleh produk dan layanan yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka. Untuk hak atas informasi, memiliki tujuan dimana pelaku bisnis diharuskan menyampaikan informasi secara jelas, akurat dan tidak menyesatkan mengenai produk dan atau layanan yang mereka tawarkan, dalam hal ini keterbukaan informasi diartikan menjadi syarat awal agar konsumen dapat menggunakan haknya secara penuh, sekaligus mencegah terjadinya penipuan, manipulasi, atau praktik bisnis yang merugikan konsumen.⁴⁶ Selanjutnya hak untuk memilih menerangkan bahwa konsumen harus mempunyai akses ke berbagai pilihan produk dan layanan dengan harga yang kompetitif. Sedangkan hak untuk

⁴⁴ Laksono, H. D., Prabowo, I. H., & Budhi, A. S. “Optimalisasi Perlindungan Konsumen Perbankan Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999.” In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 2022, vol. 2, no. 1.

⁴⁵ Sepriyadi Adhan S., Ati Yuniati, Anggun Nurfani, “Legal Reformulation of Banking Consumer Protection: Building A Justice-Oriented Regulatory System,” *Jurnal LITIGASI*, vol. 26, no. 1 (2025): hlm. 2.

⁴⁶ Hamzah, “Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection,” *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 14, no. 1 (2020): hlm. 9.

didengar memberikan konsumen kesempatan atau keleluasaan dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan penyelesaian yang adil.⁴⁷ Dengan melihat dari keempat hak dasar konsumen ini, maka nasabah perbankan berhak untuk menggunakan haknya apabila terjadi permasalahan yang menyangkut dengan kegiatan perbankan.

2. Jenis-Jenis Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai jaminan agar setiap orang sebagai subjek hukum dapat tetap hidup dan berperan dengan aman dalam masyarakat. hukum memastikan bahwa hak dan kepentingan setiap orang terlindungi, sehingga dalam hal ini mereka tidak dirugikan dalam prose pengambilan keputusan baik di bidang politik maupun ekonomi yang melibatkan pembagian sumber daya baik uang ataupun kekuasaan. Selain itu, Hadjon menekankan bahwa perlindungan hukum berkaitan dengan tindakan pemerintah. Oleh karena itu, ia membedakan perlindungan hukum bagi rakyat menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Perlindungan hukum Preventif, adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan sebelum terjadi sengketa. Tujuannya agar masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat, keberatan, atau masukan sebelum pemerintah mengambil keputusan yang bersifat final (definitif). Mekanisme seperti ini dimaksudkan agar pemerintah lebih berhati-hati dalam membuat keputusan, terutama ketika keputusan itu didasarkan pada diskresi.
- b. Perlindungan hukum Represif, adalah bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administratif di Indonesia.

Lebih lanjut, Hadjon menjelaskan bahwa sarana perlindungan hukum preventif meliputi *the right to heard* dan *acces to informatioan*. Arti penting dari *the right to be heard* adalah: pertama, individu yang terkena tindakan pemerintah dapat mengemukakan hak-haknya dan kepentingannya, sehingga menjamin keadilan; kedua, menunjang pelaksanaan pemerintah yang baik. Sedangkan *acces to*

⁴⁷ Rizka Azizah, "Peran Perlindungan Konsumen Dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 4, no. 2 (2024): Hlm: 5.

information artinya perlindungan hukum yang diupayakan oleh pemerintah dengan cara membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang proses pemenuhan hak mereka, sebagai wujud dari pelaksanaan pemerintah yang baik.⁴⁸

B. Konsep Nasabah dalam Perbankan

1. Definisi nasabah

Pengertian nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, diatur dalam Pasal 1 butir (16) yang berbunyi nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut undang-undang ini, nasabah terdiri dari nasabah penyimpan dan nasabah peminjam (debitur).⁴⁹

1) Nasabah Penyimpan Dana

Ketentuan Pasal 1 butir (17) UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan. Simpanan dana yang dipercayakan oleh para nasabah penyimpan dana kepada bank disimpan oleh bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu. Dana yang dihimpun tersebut disalurkan kepada masyarakat untuk diusahakan guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam pasal 1 butir 6,7,8,9 UU No. 10 Tahun 1998, bentuk-bentuk simpanan dapat diuraikan sebagai berikut: Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan, Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Sertifikat deposito adalah simpanan dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak

⁴⁸ Muhammad Izudin. (2023). *Dinamika atas Perlindungan Hukum terhadap Anak yang Lahir di Luar Perkawinan*. Penerbit CV. Adanu Abimata. Hlm 48-49.

⁴⁹ Ratna Syamsiar. (2014). *Hukum Perbankan*. Penerbit Justice Publisher. hlm. 71

dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat-alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Menurut sistem hukum perbankan Indonesia, perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara:

- 1) Perlindungan Implisit (*implicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan yang diberikan melalui pembinaan dan pengawasan bank yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank.
- 2) Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan mengganti dana nasabah yang telah ditanam disuatu bank.

2) Nasabah Peminjam (Debitur)

Pengertian nasabah peminjam (debitur) dalam pasal 1 butir (18) yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah peminjam untuk menerima kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, wajib mempunyai itikad yang baik dan kemampuan serta kesanggupan untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksudkan sesuai dengan yang diperjanjikan dengan pihak bank. Bank umum wajib memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia (BI) (Pasal 8 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan).

Sedangkan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, pengertian nasabah dalam konteks perlindungan konsumen jasa keuangan diatur dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 angka 3 yang berbunyi: “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada

Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undang di sektor jasa keuangan.

Selanjutnya dalam PBI No. 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT), juga menerangkan dengan jelas dalam Pasal 1 angka 4 yang berbunyi “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening pada bank tersebut.”

2. Hak dan Kewajiban Nasabah

Hak dan kewajiban nasabah tergantung produk dan jasa yang digunakan. Hak dan kewajiban nasabah secara eksplisit dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Peraturan Bank Indonesia, yaitu:⁵⁰

a. Kewajiban Nasabah

Ada lima kewajiban nasabah dalam perbankan, yaitu:

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank sesuai dengan jenis layanan jasa yang ingin digunakan oleh calon nasabah.
- 2) Melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank sebagai ketentuan untuk membuka atau menggunakan layanan tertentu.
- 3) Menyetorkan sejumlah dana awal sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada bank.
- 4) Membayar biaya provisi atau biaya administrasi lain yang telah ditentukan oleh bank.
- 5) Menyerahkan dokumen atau perlengkapan perbankan, seperti buku cek, giro, atau bilyet tabungan, sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Hak Nasabah

Hak dalam kamus hukum diartikan sebagai kekuasaan, kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum atau tuntutan sah agar orang lain bersikap dengan cara tertentu, dalam perbankan hak nasabah, yaitu:

- 1) Memperoleh layanan berupa jasa yang diberikan bank, seperti fasilitas kartu anjungan tunai mandiri (ATM).
- 2) Memperoleh laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.

⁵⁰ Ramadhini, (2025). *Hubungan Bank Dan Nasabah. Hukum Lembaga Keuangan*, hlm. 46-47.

- 3) Menuntut bank apabila terjadi kebocoran rahasia nasabah.
- 4) Memperoleh agunan kembali, apabila kredit yang dipinjam telah lunas.
- 5) Memperoleh sisa uang pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit.
- 6) Memperoleh informasi yang benar tentang produk-produk bank yang ditawarkan, baik risiko, keuntungan, dan manfaat produk yang ditawarkan.
- 7) Memperoleh bunga atau bagi hasil dari penggunaan produk yang ditawarkan.

C. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital Banking

1. Definisi Layanan Digital Banking

Menurut ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai Penyelenggaraan Digital Branch Bank Umum, yang dimaksud dengan layanan perbankan digital adalah kegiatan atau layanan perbankan yang diselenggarakan dengan memanfaatkan sarana elektronik atau digital milik bank, yang dapat diakses melalui perangkat digital milik calon nasabah dan/atau nasabah secara mandiri. Melalui layanan ini, nasabah maupun calon nasabah dapat memperoleh berbagai informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan dan penutupan rekening, serta menjalankan transaksi perbankan. Selain itu, layanan tersebut juga mencakup akses terhadap informasi dan transaksi di luar produk perbankan, seperti layanan nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi pada platform perdagangan elektronik (*e-commerce*), serta berbagai kebutuhan lainnya.⁵¹

Untuk mendukung pengembangan strategi bisnis yang berorientasi pada layanan perbankan digital, diperlukan infrastruktur yang kuat dan memadai, meliputi pengelolaan risiko, penyesuaian sistem teknologi informasi, model bisnis, proses bisnis, pengendalian internal, serta sumber daya manusia yang kompeten. Seluruh aspek tersebut berperan penting dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan perbankan digital dalam memberikan informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, hingga penutupan rekening.

⁵¹ Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6, no. 02 (2021): hlm. 4., <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>.

Layanan digital banking diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Regulasi ini menegaskan bahwa meningkatnya tingkat persaingan di industri jasa keuangan mendorong bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah secara lebih efektif, efisien, dan berkesinambungan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, bank perlu memperkuat kapabilitas internal dan melakukan penyelarasan strategi bisnis agar lebih tepat sasaran. Salah satu langkah penting dalam peningkatan kapabilitas tersebut adalah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendorong inovasi layanan perbankan. Selain itu, bank juga dituntut untuk menyediakan layanan perbankan berbasis teknologi informasi yang mudah diakses kapan pun dan dimana pun guna mendukung pengelolaan keuangan nasabah. Inovasi dan penyesuaian strategi berbasis teknologi telah mendorong industri perbankan memasuki era digital, namun juga meningkatkan potensi risiko operasional, strategis, dan reputasi, sehingga diperlukan penerapan manajemen risiko yang efektif.⁵²

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.0/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dalam Bab II menjelaskan ketentuan mengenai layanan perbankan elektronik. Pasal 3, menyebutkan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan digital dengan memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*). Selanjutnya, Pasal 5 menjelaskan bahwa produk layanan perbankan elektronik yang bersifat transaksional wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) apabila produk tersebut merupakan produk baru dengan karakteristik berbeda dari produk yang sudah ada, atau apabila produk tersebut berpotensi menambah atau meningkatkan eksposur risiko tertentu bagi bank. Contoh layanan elektronik transaksional meliputi pemindahbukuan, transfer dana, pembayaran, dan pembelian. Selanjutnya dalam Pasal 6, diatur bahwa pengendalian dan pengamanan data serta transaksi nasabah pada layanan perbankan elektronik harus mencakup prinsip-prinsip utama, yaitu: kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*),

⁵² Dewi Sinta, Safira Putri Zakia, Ulfani Safitri, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 6A (2025): hlm. 3.

ketersediaan (*availability*), keaslian (*authentication*), tidak dapat disangkal (*non-repudiation*), pengendalian otorisasi terhadap sistem, basis data, dan aplikasi (*authorization of control*), pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*), serta pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*). Yang dimaksud dengan “sistem elektronik” dalam konteks ini merujuk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan OJK mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.

Selanjutnya, Pasal 7 memberikan contoh penerapan layanan perbankan digital, antara lain:

- 1) Layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah melalui ATM yang telah dikembangkan atau melalui aplikasi bank di *smartphone*, dengan dukungan fitur seperti pemindai sidik jari, pemindai identitas, dan/atau video banking.
- 2) Layanan pengajuan kredit perumahan yang memungkinkan bank menganalisis data keuangan nasabah, meliputi posisi keuangan, pola transaksi, dan portofolio keuangan. Selain itu, bank dapat memberikan rekomendasi pembelian rumah dengan menyediakan informasi seperti harga dan lokasi properti dari pihak ketiga yang sesuai dengan kebutuhan dan profil nasabah.

Seluruh proses pengajuan kredit ini dilakukan langsung melalui aplikasi bank di *smartphone* nasabah, dengan otorisasi transaksi yang dapat dilakukan, antara lain, menggunakan verifikasi sidik jari.

Kemudian dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Bab II mengenai Layanan Perbankan Digital, Pasal 10 menjelaskan bahwa layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank meliputi beberapa bentuk, yaitu:

- a. Administrasi rekening, yang mencakup kegiatan seperti pembukaan rekening, pembaruan data nasabah, hingga penutupan rekening dengan memanfaatkan sarana elektronik.
- b. Otorisasi transaksi, baik transaksi keuangan maupun non-keuangan, misalnya melalui aplikasi *mobile banking* yang mampu data suara nasabah, serta penggunaan QR code atau *Near Field Communication* (NFC) yang

disediakan oleh *merchant* untuk melakukan pendebitan otomatis sesuai nilai transaksi.

- c. Pengelolaan keuangan, yang meliputi perencanaan, pelaksanaan transaksi keuangan, dan layanan konsultasi keuangan yang berkaitan dengan produk perbankan.
- d. Pelayanan produk keuangan lainnya, sepanjang memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

2. Sistem Pembayaran Digital

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran pada dasarnya menjelaskan bahwa perkembangan digitalisasi dan inovasi dalam sistem pembayaran membawa dua dampak utama. Di satu sisi, hal tersebut memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi industri sistem pembayaran serta mempercepat inklusi ekonomi dan keuangan digital. Namun, di sisi lain, perkembangan ini juga menghadirkan tantangan baru akibat meningkatnya kompleksitas kegiatan dan beragamnya model bisnis penyelenggara jasa sistem pembayaran, yang berpotensi menimbulkan berbagai risiko terhadap stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Selanjutnya diperlukan reformasi pengaturan sistem pembayaran sebagai langkah adaptif terhadap digitalisasi dan inovasi yang terus berkembang. Reformasi ini mencakup penataan ulang industri sistem pembayaran serta upaya mitigasi risiko yang muncul akibat meningkatnya aktivitas penyelenggara jasa sistem pembayaran, khususnya oleh lembaga non-bank, dan perluasan ekosistem pembayaran digital baik di dalam satu kelompok usaha maupun antar kelompok usaha. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan dalam menciptakan kesetaraan regulasi (*level playing field*) bagi seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran. Selain itu, fungsi sistem pembayaran sebagai sarana perpindahan dana perlu disesuaikan dengan arah digitalisasi melalui penguatan regulasi mengenai sumber dana, akses terhadap sumber dana melalui berbagai instrument dan anal pembayaran, serta pengaturan yang mencakup penyelenggaraan sistem pembayaran lintas negara.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, juga menjelaskan bahwa peningkatan efektivitas pengaturan sistem pembayaran

dapat dilakukan melalui penerapan pendekatan *principle-based regulation*, yaitu pengaturan yang berfokus pada prinsip-prinsip umum, serta melalui optimalisasi peran *Self Regulatory Organization* (SRO) dalam menetapkan ketentuan teknis dan mikro. Peran SRO juga mencakup dukungan terhadap pelaksanaan perizinan, pengawasan, penyusunan, dan pengelolaan standar sesuai dengan arah kebijakan Bank Indonesia. Reformasi dalam pengaturan sistem pembayaran ini diperkuat dengan peningkatan dan penyelarasan fungsi serta kewenangan Bank Indonesia dalam hal perizinan, pengawasan, serta integrasi data dan informasi. Tujuannya adalah untuk mewujudkan sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, aman, dan andal, dengan tetap memperhatikan perluasan akses dan perlindungan konsumen. Selain itu, reformasi ini juga diarahkan untuk melakukan restrukturisasi industri sistem pembayaran agar mengedepankan praktik bisnis yang sehat, serta penyederhanaan regulasi melalui pembentukan kerangka pengaturan baru dan penerbitan peraturan induk yang mampu menaungi keseluruhan ekosistem sistem pembayaran secara menyeluruh dan selaras dengan dinamika perkembangan ekonomi serta keuangan digital.

D. Konsep Gangguan Layanan Transaksi Digital

1. Definisi gangguan layanan digital

Pada konteks layanan perbankan digital, gangguan layanan digital dapat diartikan sebagai kondisi atau kejadian, ketika layanan digital bank (seperti *mobile banking*, *internet banking*, *e-channel*, sistem transaksi elektronik) tidak berfungsi dengan baik atau berhenti sama sekali, sehingga nasabah atau pengguna jasa mengalami hambatan dalam mengakses atau menggunakan layanan bank. Bentuk gangguan layanan digital dapat berupa:⁵³

a) Kegagalan fungsional

Dapat diartikan sebagai ketidakmampuan suatu komponen atau sistem untuk memenuhi standar kinerja yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa mesin atau sistem tidak berfungsi sesuai harapan atau spesifikasi yang ditetapkan, sehingga mengakibatkan kinerja yang kurang optimal atau bahkan tidak berfungsi sama sekali. Kegagalan fungsional dapat disebabkan oleh berbagai

⁵³ Ovio Destiana Sugiono, Citra Kusuma Dewi, Putu Nina Madiawati. "The Influence of Service Failure on Mobile Banking Usage and Its Relation to User Satisfaction.", *Journal of the Community Development in Asia (JCDA)*, vol. 8, no. 1, hlm. 4-5, (2025).

faktor, termasuk kesalahan desain, kerusakan komponen, kesalahan operasional, atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

b) Kegagalan sistem

Kegagalan sistem dalam jaringan mengacu pada gangguan atau putusnya konektivitas antar perangkat, yang dapat disebabkan oleh kerusakan server, interupsi *router* atau *switch*, dan malfungsi perangkat lunak jaringan, yang menyebabkan gangguan layanan dan kinerja yang tidak stabil.

c) Kegagalan informasi

Kegagalan informasi dapat muncul dari kesenjangan informasi di mana informasi penting, seperti deskripsi produk hilang atau tidak akurat, sehingga menciptakan ketidakpastian bagi nasabah. Selain itu pemahaman yang buruk atau salah tafsir atas kebutuhan pengguna oleh penyedia layanan juga dapat menyebabkan kegagalan informasi.

d) Kegagalan layanan

Kegagalan layanan adalah kesalahan yang terjadi selama interaksi nasabah dengan perusahaan, yang seringkali menyebabkan ketidakpuasan. Dalam konteks m-banking, kegagalan layanan terjadi ketika layanan gagal memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna, atau dengan kata lain, masalah teknis ini terjadi karena kurangnya perhatian terhadap pengalaman pengguna.

2. Dampak gangguan layanan Transaksi bagi nasabah

Gangguan layanan dalam transaksi digital memiliki berbagai dampak yang signifikan terhadap aktivitas nasabah, baik secara langsung. Pertama, gangguan seperti kegagalan atau keterlambatan transaksi dapat menyebabkan pembayaran menjadi tertunda, transaksi gagal, atau statusnya tidak jelas akibat proses rekonsiliasi yang belum selesai.⁵⁴ Kedua, gangguan layanan dapat menimbulkan kerugian finansial langsung dan biaya tidak langsung bagi nasabah. Kegagalan teknis dapat menyebabkan transaksi hilang, terduplikasi, atau menimbulkan *overdraft*. Meski bank biasanya memberikan kompensasi, nasabah sering kali menanggung biaya keterlambatan pembayaran, bunga tambahan, atau harus

⁵⁴ Jhody Pujaka, Mustapa Khamal Rokan, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Refund Pada Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard Dalam Transaksi E-Money Perspektif Fatwa DSN MUI No: 116/DSN- MUI/IX/2017 (Studi Pada Platform Media Sosial Twitter),” *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 5, no. 2 (2024): hlm. 5., <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2.3201>.

mencari solusi alternatif seperti meminjam dana untuk menutupi kebutuhan mendesak.⁵⁵ Ketiga, gangguan layanan berulang dapat menyebabkan penurunan kepercayaan, kepuasan, dan perilaku beralih (*switching behaviour*). Ketika nasabah sering kali mengalami kegagalan transaksi, persepsi mereka terhadap keandalan layanan digital menurun. Akibatnya, mereka cenderung kembali menggunakan metode tradisional seperti transaksi tunai atau layanan di cabang, bahkan berpindah ke bank atau penyedia jasa keuangan lain yang dianggap lebih stabil.⁵⁶ Keempat, muncul risiko keamanan sekunder dan peluang penipuan selama gangguan sistem berlangsung. Ketika status transaksi tidak jelas, banyak penipu memanfaatkan situasi tersebut untuk melakukan *phising* atau *social engineering*. Misalnya dengan mengirim pesan palsu yang meminta konfirmasi ulang transaksi.⁵⁷

E. Tinjauan tentang Perbankan Syariah

1. Definisi dan Tujuan Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan keseluruhan hal yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup aspek kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan mekanisme pelaksanaan kegiatan usahanya yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum Islam. Prinsip tersebut bersumber dari ajaran yang ditetapkan secara langsung dalam Al-quran dan Sunnah, maupun hasil penalaran dan pemikiran manusia (ijtihad). Dalam konteks Indonesia, perbankan syariah memiliki dua landasan hukum utama, yaitu hukum Islam dan hukum positif. Sumber hukum Islam meliputi sumber dan dalil hukum yang disepakati, seperti Al-quran, Hadis, Ijma', dan Qiyas, serta dalil hukum tambahan yang juga diakui, seperti Maslahah, Mursalah, Istihsan, dan sumber hukum lainnya. Sementara itu, sumber hukum positif meliputi ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah serta undang-undang yang mendahuluinya.

⁵⁵ Saptaning Ruju Paminto, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Pencurian Data Dan Informasi Pribadi Di Era Kejahatan Siber," *Jurnal Dunia Ilmu Hukum (JURDIKUM)* 2, no. 2 (2024): hlm. 5., <https://doi.org/10.59435/jurdikum.v2i2.453>.

⁵⁶ Ruly Wahyu, Men Wih Widiatno, "Tanggung Jawab Hukum Pidana Penyelenggara Elektronik Perbankan Terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah," *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 5, no. 2 (2025): hlm. 5., <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1620>.

⁵⁷ Rokhmat Subagyo, Muhazzab Alief Faizal, Zelyn Faizatul, "Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Bank Syariah: Identifikasi Ancaman Dan Tantangan Terkini," *Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): hlm. 4.

Menurut Ahmad Dahlan, sumber hukum yang menjadi dasar yuridis perbankan syariah di Indonesia dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu hukum normatif dan hukum positif. Hukum normatif mengacu pada norma-norma Islam yang bersumber dari Al-quran dan Hadis, serta mencakup Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Adapun hukum positif bersumber dari peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perbankan, seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia (PBI), serta peraturan lain yang termasuk dalam kategori hukum positif. Secara hukum normatif, sistem hukum perbankan syariah merupakan bagian dari kajian fikih muamalah, yang juga mencakup bidang hukum ekonomi syariah, hukum perikatan syariah, dan hukum perjanjian syariah. perbedaannya dengan sistem hukum positif terletak pada penerapan dan penyesuaiannya dengan kondisi hukum yang berlaku di Indonesia, meskipun dalam beberapa hal keduanya memiliki titik kesamaan.⁵⁸

Adapun istilah bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Kata Bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berlebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Sedangkan kata Syariah dalam versi bank Syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Penggabungan dari dua kata dimaksud menjadi “Bank Syariah”. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank Syariah sering disebut *Islamic Banking* atau *Intertest fee Banking*, yaitu sistem perbankan yang pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).⁵⁹ Seluruh kegiatan dan produk yang ditawarkan bank syariah dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip yang bersumber dari Alquran dan Hadis. Karena itu, bank syariah dikenal pula sebagai bank bebas bunga, dimana sistem operasionalnya

⁵⁸ Nur Wahid. (2021). *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*. hlm.5.

⁵⁹ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm 1.

menekankan keadilan, kerja sama, dan bagi hasil antara pihak bank dan nasabah. Bank syariah berfungsi sebagai lembaga keuangan yang memberikan layanan penghimpunan dana, pembiayaan, serta administrasi keuangan sesuai dengan standar dan ketentuan hukum Islam. Secara umum, perbankan di dunia Islam dapat dibedakan menjadi dua jenis, yakni bank islam yang beroperasi sepenuhnya mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam, serta bank konvensional yang tidak berlandaskan syariah dan menggunakan sistem bunga. Dalam praktiknya, bank syariah menjalankan aktivitas ekonomi berdasarkan tata cara muamalah Islam, yaitu hubungan keuangan yang diatur oleh hukum syariah. Prinsip ini menolak segala bentuk praktik yang mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Sebagai gantinya, bank syariah menekankan kegiatan investasi yang sehat, kerja sama usaha, serta pembiayaan berbasis bagi hasil (*profit and loss sharing*).

Bank syariah di Indonesia beroperasi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan terdiri atas dua jenis utama, meliputi Bank Umum Syariah (BUS) yang melayani kegiatan perbankan secara luas serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berfokus pada layanan pembiayaan bagi masyarakat kecil dan menengah. Landasan hukum utama perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang mendefinisikan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam.

Selain itu, perbankan syariah bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, persatuan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat, di samping menjalankan tugasnya sebagai lembaga keuangan. Kemudian, tujuan utama berdirinya bank syariah adalah untuk mewujudkan konsep keadilan dalam sektor ekonomi. Melalui kegiatan investasi yang dilakukan berdasar prinsip syariah, bank syariah diharapkan mampu menciptakan pemerataan pendapatan antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana, sehingga kesenjangan ekonomi di masyarakat dapat diminimalkan. Selain itu, pendirian bank syariah juga bertujuan untuk menghindari terjadinya persaingan tidak sehat antar lembaga keuangan. Dengan sistem yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam, bank syariah diharapkan dapat memperkuat

kemandirian lembaga keuangan nasional agar tidak mudah terpengaruh oleh gejolak moneter, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang beragam dan bebas dari unsur riba, gharar, maupun penipuan, bank syariah mampu menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan perbankan syariah yang lebih aman dan sesuai ajaran Islam. Bank syariah juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup umat. Melalui produk pembiayaan berbasis syariah seperti *qardhul hasan* dan jenis pembiayaan lainnya, masyarakat yang membutuhkan dana dapat memperoleh bantuan tanpa terbebani oleh sistem bunga yang berpotensi menambah beban pembayaran apabila terjadi keterlambatan. Selanjutnya, keberadaan bank syariah juga berkontribusi dalam menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan tidak menerapkan sistem bunga, diharapkan bank syariah dapat membantu menekan laju inflasi serta menghindari terjadinya *negative spread* yang sering muncul dalam sistem perbankan konvensional, sehingga stabilitas ekonomi nasional dapat lebih terjaga.⁶⁰

2. Tujuan dan Ciri-Ciri Bank Syariah

a. Tujuan Bank Syariah

Tujuan utama sebagian besar bank komersial, terutama bank swasta, adalah untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya (*profit maximization*). Namun, berbeda dengan hal tersebut, bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan layanan dan produk perbankan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam. Selain itu, bank syariah juga memiliki tanggung jawab untuk mendorong kegiatan investasi dan usaha yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, selama kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan syariah. Prinsip dasar dalam operasional bank syariah mencakup larangan terhadap praktik riba, serta penerapan nilai kesetaraan (*equality*), keadilan (*fairness*), dan keterbukaan (*transparency*) dalam setiap aktivitas bisnisnya. Kerja sama yang dibangun antara bank syariah dan nasabah harus bersifat saling menguntungkan, dengan catatan bahwa keuntungan diperoleh melalui

⁶⁰ Harahap, M. G., Hidayat, A. D., Mutia, R., Roni, A., Jalil, F. Y., Anggraini, R., ... & Maulidizen, A. (2023). *Perbankan syariah: Teori, konsep & implementasi*. Sada Kurnia Pustaka. Hlm. 2-3.

cara yang halal. Ciri khas lain dari bank syariah adalah adanya kewajiban untuk mengelola dan menyalurkan zakat, yang bertujuan untuk mendukung pengembangan kesejahteraan masyarakat di sekitarnya.⁶¹

Secara prinsip, bank syariah juga diharapkan mampu memperoleh keuntungan dari kegiatan operasionalnya. Jika bank syariah tidak mampu menghasilkan keuntungan, hal tersebut dapat dianggap sebagai entuk ketidakamanahan dalam mengelola dana masyarakat yang telah diinvestasikan. Oleh karena itu, selain berorientasi pada pencapaian laba seperti lembaga bisnis pada umumnya, bank syariah juga harus menyeimbangkan tujuan profit dengan nilai-nilai moral Islam yang menjadi dasar dari seluruh aktivitasnya. Sebagaimana dijelaskan dalam Bab II Pasal 3 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, tujuan perbankan syariah adalah untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dengan berfokus pada peningkatan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Tujuan utama dari berdirinya bank syariah antara lain sebagai berikut:⁶²

- 1) Mengembangkan kegiatan ekonomi umat sesuai prinsip Islam, khususnya dalam bidang perbankan, agar terhindar dari praktik riba serta bentuk transaksi yang mengandung unsur gharar (ketidakjelasan) atau penipuan. Jenis usaha tersebut dilarang dalam Islam karena menimbulkan dampak negatif terhadap perekonomian masyarakat.
- 2) Mewujudkan keadilan ekonomi melalui pemerataan pendapatan dengan cara mendorong kegiatan investasi yang produktif. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesenjangan yang terlalu besar antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan umat, dengan memperluas kesempatan berusaha terutama bagi masyarakat kurang mampu, melalui kegiatan ekonomi yang produktif guna mencapai kemandirian usaha.
- 4) Mengurangi tingkat kemiskinan, yang merupakan salah satu fokus utama negara berkembang, melalui berbagai program pembinaan nasabah.

⁶¹ Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (Jakarta: Djambatan Press, 2001), hlm 23.

⁶² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm 40.

Upaya ini meliputi pembinaan pengusaha produsen, pedagang perantara, konsumen, pengembangan modal kerja, serta usaha bersama yang menekankan semangat kebersamaan dalam siklus usaha.

- 5) Menjaga stabilitas ekonomi dan moneter, karena sistem perbankan syariah dapat menghindarkan perekonomian dari gejala inflasi serta mencegah terjadinya persaingan tidak sehat antar lembaga keuangan.
- 6) Mengurangi ketergantungan umat Islam terhadap bank konvensional, dengan menyediakan alternatif lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

b. Ciri-Ciri Bank Syariah

Dalam seluruh aspek kehidupan bisnis dan transaksi di dunia Islam, sistem perekonomian didasarkan pada nilai-nilai serta prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari Al-Quran dan hadis, serta diperkuat oleh teori-teori hukum Islam seperti *ijma'*, *qiyas*, dan lainnya. Setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 mengenai Peradilan Agama, sistem ini kemudian lebih dikenal dengan sebutan Sistem Ekonomi Syariah. Seorang ilmuan Barat bernama C.C. Torrey, melalui disertasinya berjudul *The Commercial Theological Term in The Koran*, mengemukakan bahwa Al-Quran banyak menggunakan istilah-istilah yang berkaitan dengan kegiatan bisnis. Ia menemukan terdapat 20 jenis terminologi bisnis yang disebutkan hingga 370 kali dalam berbagai ayat Al-Quran. Banyaknya penggunaan istilah tersebut mencerminkan bahwa Al-Quran memiliki semangat dan orientasi komersial yang kuat, menunjukkan pentingnya aktivitas ekonomi dalam ajaran Islam.⁶³

Namun, akibat rendahnya tingkat pendidikan sebagian besar umat Islam saat ini, muncul berbagai kesalahpahaman dalam menafsirkan dan mengamalkan beberapa ajaran Al-Quran dan hadis, seperti istilah sabar, qanaah, tawakal, dan zuhud. Kesalahan pemahaman ini kemudian berkembang seperti virus yang menyebabkan sebagian umat Islam bermental pasif, acuh, lalai, dan tertinggal, sehingga berdampak pada keterbelakangan kondisi sosial

⁶³ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm 56.

dan ekonominya.⁶⁴ Dalam konteks ini, Ekonomi Syariah berlandaskan pada teori hukum ekonomi keseimbangan, sejalan dengan pandangan Islam yang menempatkan individu dan masyarakat dalam harmoni antara aspek dunia dan akhirat, jiwa dan raga, akal dan hati, serta iman dan kekuasaan. Konsep ekonomi keseimbangan tersebut mencerminkan pendekatan yang moderat, yang tidak menindas masyarakat, terutama kelompok lemah, sebagaimana yang sering terjadi dalam sistem kapitalis. Di sisi lain, Islam juga tidak menghapus hak-hak individu sebagaimana dalam sistem sosialis, melainkan mengakui serta menyeimbangkan hak individu dan hak masyarakat secara adil.⁶⁵ Ciri-ciri perbankan syariah dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dalam menerima titipan maupun investasi, bank Syariah wajib mematuhi ketentuan dan fatwa yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah.
- 2) Hubungan antara penyimpan dana, pengguna dana, dan bank syariah dibangun atas dasar kemitraan, bukan hubungan debitur dan kreditur sebagaimana pada bank konvensional.
- 3) Kegiatan bisnis perbankan syariah tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan (profit oriented), tetapi juga berlandaskan pada *falah oriented*, yaitu mewujudkan kesejahteraan dunia dan kebahagiaan akhirat.
- 4) Transaksi dalam perbankan syariah menggunakan konsep kemitraan bagi hasil, jual beli, atau sewa menyewa untuk kegiatan komersial, serta pinjam-meminjam untuk kegiatan sosial.
- 5) Bank syariah hanya berinvestasi pada kegiatan yang halal, tidak menimbulkan kemudharatan, dan tidak merugikan syiar Islam.

3. Prinsip-Prinsip Syariah dalam Perbankan

Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa kegiatan usaha perbankan syariah dilaksanakan berdasarkan tiga asas, yaitu prinsip syariah, prinsip demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Artinya, dalam menjalankan aktivitas usahanya, bank syariah harus berpedoman pada ajaran syariah Islam, menerapkan nilai-nilai demokrasi ekonomi yang menekankan keadilan dan pemerataan, serta memperhatikan prinsip kehati-

⁶⁴ A. Qadri Azizy, *Membangun Fondasi Ekonomi Umat (Meneropong Prospek Berkembangnya Ekonomi Islam)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, tanpa tahun), hlm 33.

⁶⁵ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm 58.

hatian dalam setiap kegiatan operasionalnya. Berikut penjelasan dari masing-masing asas tersebut:⁶⁶

a. Prinsip Syariah

Prinsip syariah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, merupakan prinsip hukum Islam yang diterapkan dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang ditetapkan oleh lembaga berwenang di bidang syariah. Selanjutnya, dalam penjelasan Pasal 2 undang-undang yang sama disebutkan bahwa kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah adalah kegiatan yang tidak mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan hukum Islam. Adapun unsur-unsur yang dilarang tersebut meliputi:

- 1) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (*batil*), antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis dengan kualitas, kuantitas, atau waktu penyerahan yang tidak sama (*fadhil*), serta dalam transaksi pinjam-meminjam yang mensyaratkan pengembalian dana melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.
- 2) Maisir, yaitu transaksi yang bergantung pada keadaan yang tidak pasti atau bersifat untung-untungan.
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali apabila telah diatur lain dalam ketentuan syariah.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya berupa sesuatu yang dilarang dalam ajaran Islam.
- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan atau merugikan salah satu pihak.

Pada Pasal 2 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 mengenai pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, serta pelayanan jasa bank syariah, dijelaskan bahwa dalam menjalankan kegiatan perbankan baik melalui penghimpunan dana, penyaluran

⁶⁶ Nur Wahid, *Op. Cit*, hlm.18-23.

dana, maupun pemberian jasa, bank wajib beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Selanjutnya, pada ayat (3) disebutkan bahwa pelaksanaan prinsip syariah sebagaimana dimaksudkan dalam ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan pokok hukum Islam, yaitu meliputi keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), dan universalisme (*'alamiyah*). Selain itu, kegiatan perbankan syariah juga wajib terhindar dari unsur gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi atau untung-untungan), riba (tambahan yang batil), zalim (ketidakadilan), serta objek transaksi yang haram menurut ketentuan syariah.

b. Prinsip Demokrasi Ekonomi

Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah sistem kegiatan ekonomi syariah yang berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, serta kemanfaatan. Menurut Tarmizi Abbas dan Win Konadi Manan, konsep demokrasi ekonomi memiliki kesamaan makna dengan demokrasi dalam ranah politik atau pemerintahan, yakni sebagai bentuk kedaulatan ekonomi yang berada di tangan rakyat. Secara konstitusional, demokrasi ekonomi berlandaskan pada Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945, sedangkan landasan idiilnya adalah Pancasila. Meskipun pengaturan secara rinci mengenai demokrasi ekonomi belum dijabarkan secara tegas, GBHN/TAP MPR IV Tahun 1978 telah menegaskan beberapa ciri-ciri positif demokrasi ekonomi, yaitu:

- 1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan;
- 2) Cabang-cabang produksi yang penting dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara;
- 3) Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat;
- 4) Sumber kekayaan dan keuangan negara digunakan berdasarkan kesepakatan lembaga perwakilan rakyat dengan pengawasan oleh lembaga tersebut;
- 5) Setiap warga negara bebas memilih pekerjaan sesuai kehendaknya dan berhak atas penghidupan yang layak;

- 6) Hak milik pribadi diakui, namun penggunaannya tidak boleh bertentangan dengan kepentingan masyarakat;
- 7) Potensi, inisiatif, dan kreativitas setiap warga negara dikembangkan sepenuhnya dalam batas yang tidak merugikan kepentingan umum; dan
- 8) Fakir miskin serta anak-anak terlantar menjadi tanggung jawab negara untuk dipelihara.

Prinsip demokrasi ekonomi berupaya menghindarkan terjadinya sistem ekonomi liberalism, etatisme, serta monopoli yang berpotensi memusatkan kekuatan ekonomi pada kelompok tertentu. Liberalism ekonomi harus dihindari karena berpotensi menimbulkan eksploitasi antarindividu, sedangkan etatisme, di mana negara terlalu dominan dalam perekonomian, juga tidak dianjurkan karena dapat menghambat pertumbuhan sektor usaha non-negara seperti koperasi, usaha kecil, dan swasta.

c. Prinsip kehati-hatian

Penjelasan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa dimaksud dengan prinsip kehati-hatian adalah pedoman dalam pengelolaan bank yang wajib diterapkan untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan penerapan prinsip kehati-hatian adalah agar bank selalu berada dalam kondisi keuangan yang stabil, menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab, serta mematuhi seluruh ketentuan dan norma hukum yang berlaku di sektor perbankan. Sebelum memberikan pembiayaan atau kredit, bank diwajibkan untuk melakukan analisis secara menyeluruh dan menerapkan lima prinsip utama yang dikenal dengan istilah “5 C’s”, yaitu:

- 1) *Character* (watak/kepribadian), bank perlu menilai integritas, kejujuran, dan itikad baik calon debitur dalam memenuhi kewajiban pembayarannya. Penilaian ini bertujuan agar pihak bank dapat menghindari potensi risiko gagal bayar di kemudian hari. Informasi mengenai karakter calon debitur dapat diperoleh dari riwayat hubungan antara bank dan calon debitur sebelumnya maupun dari pihak lain yang

mengetahui reputasi moral dan perilaku calon debitur dalam kehidupan sehari-hari.

- 2) *Capacity* (kemampuan), bank harus menilai kemampuan calon debitur dalam mengelola usaha, termasuk keterampilan dan kapasitas manajerialnya. Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan akan digunakan oleh pihak yang memiliki keahlian dan tanggung jawab, sehingga calon debitur mampu mengembalikan pinjamannya dalam jangka waktu yang telah disepakati.
- 3) *Capital* (permodalan), analisis terhadap kondisi keuangan calon debitur, baik masa lalu maupun proyeksi masa depan, perlu dilakukan untuk menilai kekuatan modal yang dimiliki. Penilaian ini bertujuan mengetahui sejauh mana calon debitur mampu mendukung pembiayaan usahanya dan menanggung risiko dari kegiatan usaha yang dijalankan.
- 4) *Collateral* (jaminan/agunan), dalam rangka mengantisipasi kemungkinan kredit bermasalah akibat wanprestasi debitur, bank biasanya mensyaratkan adanya agunan yang bernilai tinggi, mudah dicairkan, dan setidaknya setara dengan jumlah pembiayaan yang diberikan. Bank juga dapat meminta tambahan agunan sebagai langkah pengamanan, agar apabila debitur gagal melunasi kewajibannya, agunan tersebut dapat dicairkan untuk menutupi sisa pembiayaan.
- 5) *Condition of Economy* (prospek usaha/keadaan ekonomi), bank perlu menganalisis kondisi ekonomi dan pasar, baik di dalam maupun di luar negeri, dengan mempertimbangkan situasi masa lalu dan perkiraan masa depan. Analisis ini membantu bank dalam menilai prospek usaha calon debitur, termasuk potensi keberhasilan pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan dari proyek yang dibiayai.

d. Prinsip Kepercayaan

Prinsip kepercayaan merupakan asas fundamental yang menjadi dasar terjalinnya hubungan hukum antara bank syariah dan nasabahnya. Dalam konteks ini, bank syariah memperoleh kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dananya di lembaga tersebut, sementara di sisi lain, bank syariah memiliki kewajiban untuk menjaga serta mengelola dana tersebut sesuai

dengan prinsip-prinsip syariah dan kaidah tata kelola perbankan yang baik. Dasar hukum penerapan prinsip kepercayaan tercantum dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang menyatakan bahwa:

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan mengenai kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, serta aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”

Sebagai lembaga keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi berdasarkan prinsip syariah, bank syariah memiliki tanggung jawab untuk menerapkan prinsip kepercayaan melalui pelaksanaan tata kelola yang baik. Penerapan tata kelola tersebut mencakup transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, profesionalisme, dan kewajaran (*fairness*), guna memastikan pengelolaan dana nasabah dilakukan secara aman, etis, dan sesuai ketentuan syariah.

e. Prinsip Kerahasiaan

Rahasia bank merupakan segala informasi yang berkaitan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 dan Pasal 47A UURI No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UURI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, serta dalam Pasal 41 hingga Pasal 49 UURI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam ketentuan tersebut, bank syariah beserta pihak-pihak yang terafiliasi diwajibkan untuk merahasiakan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah penyimpan dan simpanannya, serta nasabah investor dan investasinya. Meskipun prinsip kerahasiaan ini dijamin oleh undang-undang, namun perlindungan terhadap informasi nasabah tidak dapat dijadikan alasan untuk melindungi pelaku tindak kejahatan. Kewajiban bank syariah untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah dikecualikan dalam keadaan tertentu, antara lain:

- 1) Untuk kepentingan penyidikan tindak pidana perpajakan, atas dasar permintaan tertulis dari Menteri Keuangan;

- 2) Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, atas permintaan Kepolisian, Kejaksaan, Hakim, atau penyidikan lainnya, yang diajukan secara tertulis oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung, Ketua Mahkamah Agung, atau pimpinan instansi yang berwenang melakukan penyidikan;
- 3) Dalam perkara perdata antara bank syariah dan nasabahnya, di mana direksi bank syariah dapat memberikan keterangan kepada pengadilan mengenai keadaan keuangan nasabah yang bersangkutan dan informasi lain yang relevan dengan perkara tersebut;
- 4) Dalam rangka pertukaran informasi antarbank, yang tata caranya diatur melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK);
- 5) Atas dasar permintaan, persetujuan, atau kuasa dari nasabah penyimpan atau nasabah investor; dan
- 6) Untuk kepentingan ahli waris yang sah, apabila nasabah penyimpan atau investor telah meninggal dunia.⁶⁷

4. Akad dalam Transaksi Perbankan Syariah

Istilah akad berasal dari bahasa Arab *al-'aqd*, yang secara etimologis berarti perikatan, perjanjian, atau pemufakatan. Secara terminologis dalam fikih, akad diartikan sebagai pertalian antara ijab (pernyataan untuk mengikat perjanjian) dan Kabul (pernyataan penerima ikatan) yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariat, serta menimbulkan akibat hukum terhadap objek perikatan tersebut. Frasa “sesuai dengan ketentuan syariat” mengandung makna bahwa setiap bentuk perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah apabila bertentangan dengan kehendak atau ketentuan syara'. Sementara itu, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), akad diartikan sebagai kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.

Dalam ajaran Islam, sahnya suatu perjanjian bergantung pada terpenuhinya rukun dan syarat dari suatu akad. Rukun diartikan sebagai unsur pokok yang mutlak harus dipenuhi dalam suatu peristiwa, tindakan, atas kegiatan tertentu, sedangkan

⁶⁷ Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish. Hlm. 34-37.

syarat merupakan unsur yang harus ada agar suatu tindakan atau peristiwa tersebut memiliki akibat hukum yang sah. Rukun utama dalam akad adalah ijab dan Kabul, yaitu pernyataan saling setuju antara pihak-pihak yang berakad. Adapun syarat-syarat yang melekat pada rukun akad dapat berkaitan dengan subjek maupun objek perjanjian. Untuk menjamin keabsahan dan keberlakuan hukum dari kesepakatan para pihak (ijab dan Kabul), beberapa syarat berikut harus dipenuhi:

- a. Ijab dan Kabul harus dinyatakan oleh pihak yang telah mencapai usai tamyiz, yaitu usia di mana seseorang mampu memahami dan menyadari makna dari perkataan yang diucapkan, sehingga pernyataan benar-benar mencerminkan kehendak hatinya. Dengan kata lain, pernyataan ijab dan Kabul hanya sah apabila dilakukan oleh orang yang cakap hukum.
- b. Ijab dan Kabul harus tertuju pada suatu objek tertentu, yaitu objek yang menjadi pokok perjanjian antara para pihak.
- c. Ijab dan Kabul harus berlangsung dalam satu majelis (satu pertemuan), apabila kedua belah pihak hadir secara bersamaan, sehingga terdapat hubungan langsung dan kesinambungan antara pernyataan ijab dan Kabul.⁶⁸

Sementara itu dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) juga menetapkan bahwa rukun dan syarat akad terdiri atas empat unsur utama, yaitu:

- 1) Para pihak yang berakad,
- 2) Objek akad,
- 3) Tujuan pokok akad, dan
- 4) Kesepakatan.

Adapun syarat-syarat akad sebagaimana diatur dalam Pasal 23, 24, dan 25 KHES, meliputi:

- 1) Para pihak yang berakad dapat berupa orang perseorangan, kelompok orang persekutuan, atau badan usaha.
- 2) Pihak yang berakad harus cakap hukum berakal sehat, dan memiliki kemampuan membedakan (*tamyiz*).
- 3) Objek akad harus berupa harta (amwal) atau jasa yang dihalalkan serta dibutuhkan oleh masing-masing pihak.

⁶⁸ Anshori, A. G. (2018). *Perbankan syariah di Indonesia*. UGM press. Hlm. 51.

- 4) Objek akad wajib suci, bermanfaat, dimiliki secara sempurna, dan dapat diserahterimakan.
- 5) Tujuan akad harus ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkan usaha para pihak yang berakad.
- 6) Sighat akad (pernyataan ijab dan Kabul) dapat dilakukan secara jelas, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui perbuatan.⁶⁹

5. Produk-Produk dalam Bank Syariah

Produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah pada dasarnya dibedakan berdasarkan empat jenis akad atau perjanjian yang dikenal dalam hukum Islam. Setiap produk yang dikeluarkan didasarkan pada prinsip titipan, meliputi jual beli, sewa menyewa, bagi hasil, dan akad yang sifatnya sosial (*tabarru*). Keempat jenis akad tersebut menjadi dasar utama dalam pelaksanaan kegiatan perbankan syariah. apabila akad-akad tersebut dijalankan dengan memenuhi seluruh rukun dan syaratnya, maka transaksi yang dihasilkan akan terhindar dari unsur riba, maisir, dan gharar.

Berdasar Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, secara umum produk-produk perbankan syariah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori:⁷⁰

a. Produk Bank Syariah yang di dasarkan Pada Akad Jual Beli

Jenis-jenis akad dalam jual beli antara lain:

- 1) Murabahah, yaitu akad jual beli barang di mana penjual (bank) menyebutkan harga pokok barang dan menambahkan margin keuntungan yang telah disepakati bersama pembeli (nasabah). Dalam mekanisme ini, penjual menetapkan harga pembelian atas produk yang diinginkan pelanggan, kemudian menjualnya kembali kepada pembeli dengan tujuan memperoleh keuntungan tertentu. Jenis kontrak tersebut diterapkan secara operasional dalam pembiayaan kredit, di mana pihak pertama menyediakan barang terlebih dahulu dan kemudia menjualnya untuk memperoleh laba.

6. ⁶⁹ Wahid, N. (2020). *Multi Akad Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Deepublish. Hlm. 2-

⁷⁰ Anshori, A. G., *Op. Cit.*, hlm. 64-68.

Selanjutnya, pihak kedua melakukan pembayaran kepada pihak pertama dalam jangka waktu yang telah disepakati, menggunakan sistem pembayaran angsuran.

- 2) Istishna', yaitu akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan spesifikasi, kriteria, dan syarat tertentu yang disepakati antara kedua belah pihak, dengan mekanisme pembayaran sesuai kesepakatan (baik di muka, bertahap, maupun di akhir).
- 3) Salam, yaitu akad jual beli barang dengan sistem pemesanan, di mana barang di pesan dengan ketentuan tertentu dan pembayaran dilakukan di muka secara penuh pada saat akad disepakati.

b. Produk Bank Syariah yang di dasarkan Pada Akad Bagi Hasil

Jenis-jenis akad dalam bagi hasil antara lain:

- 1) Mudharabah, merupakan akad penanaman modal di mana pemilik dana (*shahibul maal*) menyerahkan sejumlah modal kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk menjalankan kegiatan usaha tertentu. Keuntungan dari usaha tersebut dibagi antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah (rasio bagi hasil) yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal, sepanjang kerugian tersebut bukan akibat kelalaian pengelola. Akad Mudharabah terbagi menjadi dua jenis berdasarkan tingkat kebebasan dan ruang lingkup pengelola usaha oleh mudharib, yaitu:
 - a) Mudharabah Mutlaqah, yaitu bentuk kerja sama antara shahibul maal dan mudharib di mana pengelola dana diberikan kebebasan penuh dalam mengelola modal tanpa pembatasan jenis usaha atau lokasi tertentu. Dalam praktiknya, jenis akad ini digunakan oleh bank syariah dalam kegiatan pengimpunan dana (*funding*) dari masyarakat.
 - b) Mudharabah Muqayyadah, yaitu bentuk kerja sama di mana pengelola dana hanya dapat menggunakan modal untuk kegiatan usaha tertentu yang telah ditetapkan oleh pemilik dana, bagi dari segi jenis maupun ruang lingkup kegiatan. Akad ini biasa diterapkan dalam kegiatan penyaluran dana (*lending*) kepada masyarakat, karena memungkinkan

bank untuk memantau dan mengawasi secara lebih mudah usaha yang dibiayai.

- 2) Musyarakah, adalah akad kerja sama penanaman modal antara dua pihak atau lebih yang menggabungkan dana atau aset mereka untuk menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu. Keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati, sedangkan kerugian ditanggung bersama secara proporsional berdasarkan porsi modal yang disertakan oleh masing-masing. Dalam praktik perbankan syariah, akad musyarakah umumnya digunakan untuk pembiayaan proyek-proyek usaha atau investasi berbasis modal ventura.

c. Produk Bank Syariah yang di dasarkan Pada Akad Sewa-Menyewa

Jenis-jenis akad dalam sewa menyewa antara lain:

- 1) ijarah/sewa murni, adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.
- 2) ijarah wa Iqtina/ijarah muntahiya bi tamlik (IMBT), merupakan rangkaian dua buah akad, yakni akad al-bai' dan akad ijarah muntahiya bittamlik (IMBT). *Al-bai'* merupakan akad jual beli, sedangkan IMBT merupakan kombinasi antara sewa-menyewa (ijarah) dan jual beli atau hibah diakhir masa sewa

d. Produk Bank Syariah yang di dasarkan Pada Akad Pelengkap yang Bersifat Sosial (Akad *Tabarru*)

Jenis-jenis akad dalam akad pelengkap yang bersifat sosial (Akad *Tabarru*) antara lain:

- 1) Qardh, adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Ada juga *qard al hasan* yang pada dasarnya pihak yang mendapatkan hutang, apabila memang tidak mampu mengembalikan hutangnya pun tidak apa-apa, karena *qard al hasan* ini adalah suatu fasilitas pembiayaan yang memang ditujukan bagi pihak-pihak yang tidak mampu.
- 2) Hiwalah, adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Secara teknis di dalamnya melibatkan

tiga belah pihak, yaitu bank sebagai faktor selaku pengambil alih/ pembeli piutang, nasabah selaku pemilik piutang, dan customer selaku pihak yang berhutang kepada nasabah. Dengan melalui mekanisme hiwalah maka nasabah akan mendapatkan instant cash atas produk yang dijualnya secara kredit kepada customer. Sedangkan bank akan mendapatkan fee dari pihak klien atas jasa yang diberikan.

- 3) Wakalah, adalah perjanjian pemberian kuasa dari satu pihak kepada pihak yang lain untuk melaksanakan urusan, baik kuasa secara umum maupun kuasa secara khusus.
- 4) Kafalah, adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Kafalah juga berarti mengalihkan tanggung jawab orang lain sebagai penjamin. Praktik yang dilakukan bank adalah dalam bentuk pemberian bank garansi.
- 5) Wadi'ah, adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian ini, maka kesimpulan yang didapatkan yaitu:

1. Secara keseluruhan, pengaturan mengenai perlindungan nasabah dalam layanan transaksi digital perbankan syariah di Indonesia masih belum memadai karena regulasi yang ada seperti UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Perbankan Syariah, UU OJK, serta belum mengatur secara jelas mekanisme tanggung jawab dan pemulihan hak nasabah ketika terjadi gangguan sistem digital. Kelemahan ini diperparah oleh tidak adanya regulasi khusus digital banking syariah, keterbatasan infrastruktur, serta belum diintegrasikannya prinsip-prinsip syariah, termasuk fatwa DSN-MUI, ke dalam kerangka regulasi formal. Dibandingkan Malaysia yang menggunakan model regulasi terpusat dan mengikat melalui IFSA 2013 dan otoritas SAC, Indonesia masih menghadapi fragmentasi aturan dan lemahnya pengawasan syariah yang berdampak pada lambannya penyelesaian gangguan layanan seperti yang terjadi pada BSI Mobile.
2. Akibat hukum dari gangguan layanan transaksi digital pada perbankan syariah menimbulkan tanggung jawab langsung bagi bank maupun nasabah. Bagi bank syariah, gangguan layanan dianggap sebagai bentuk tidak terpenuhinya prestasi (wanprestasi) karena bank gagal menyediakan layanan yang aman, stabil, dan dapat diakses sebagaimana dijanjikan dalam akad. Dalam kerangka teori pertanggungjawaban mutlak, bank tetap memikul tanggung jawab meskipun gangguan terjadi tanpa unsur kesalahan, sebab risiko operasional sistem sepenuhnya berada pada penguasaan bank. Konsekuensinya, bank wajib memberikan pemulihan sesuai prinsip keadilan korektif, antara lain mengembalikan dana yang tertahan, memperbaiki transaksi yang gagal, serta memberikan kompensasi apabila nasabah mengalami kerugian nyata. Selain itu, bank dapat dikenai sanksi administratif oleh OJK karena tidak memenuhi

standar penyelenggaraan sistem digital. Sementara bagi nasabah, gangguan layanan berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi seperti keterlambatan pembayaran, ketidakmampuan mengakses dana, atau kesalahan transaksi. Nasabah berhak memperoleh perlindungan, pengaduan yang ditangani, perbaikan transaksi, dan kompensasi tanpa harus membuktikan kesalahan bank, karena kerugian tersebut muncul langsung akibat kegagalan sistem.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian dalam tesis ini:

1. Untuk memperkuat perlindungan nasabah layanan digital perbankan syariah, diperlukan regulasi khusus yang secara jelas mengatur tanggung jawab bank, mekanisme pemulihan kerugian, serta standar keamanan sistem digital. Pemerintah dan OJK perlu menyatukan dan menyederhanakan berbagai aturan yang tersebar agar tidak terjadi tumpang tindih, sekaligus memasukkan prinsip syariah dan fatwa DSN-MUI ke dalam kerangka hukum yang bersifat mengikat. Selain itu, perlu dibangun infrastruktur digital yang lebih kuat dan mekanisme pengawasan syariah yang terpusat seperti model Malaysia, agar penyelesaian gangguan layanan lebih cepat, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi nasabah.
2. Bank syariah perlu memperkuat keamanan dan keandalan sistem digital serta menyediakan mekanisme pemulihan cepat, termasuk pengembalian dana dan kompensasi otomatis. OJK perlu menetapkan standar yang lebih tegas terkait kewajiban pemulihan dan sanksi atas kegagalan layanan digital. Selain itu, nasabah perlu diberikan edukasi mengenai hak dan prosedur pengaduan agar perlindungan hukum berjalan efektif. Dengan langkah ini, risiko gangguan dapat ditekan dan pemulihan kerugian nasabah dapat dilakukan lebih cepat dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad, Ekayanti Hafidah, (2023), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Ali, Zainuddin, (2008), *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Amba. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Layanan Digital* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Anshori, A. G. (2018). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. UGM press.
- Atmadja, I Dewa Gede, I Nyoman Putu Budhiartha, (2018), *Teori-Teori Hukum*, Malang: Setara Press Kelompok Intrans Publishing.
- Azizy, A. Qadri, *Membangun Fondasi Ekonomi Umat (Meneropong Prospek Berkembangnya Ekonomi Islam)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, tanpa tahun).
- Evi, T. (2023), *Transformasi Transaksi Tunai Ke Digital Di Indonesia*, Cv. Aa. Rizky.
- Harahap, M. G., Hidayat, A. D., Mutia, R., Roni, A., Jalil, F. Y., Anggraini, R., ... & Maulidizen, A. (2023). *Perbankan syariah: Teori, konsep & implementasi*. Sada Kurnia Pustaka.
- Ibrahim, Johnny, (2007), *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ilham, Muslimin H. Kara, (2021), *Hukum Perbankan Syariah (Dilengkapi Perlindungan Hukum Nasabah Syariah dan Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Secara Litigasi dan Non Litigasi)*, Sungguminasa Kab. Gowa: CV. Cahaya Bintang Cemerlang.
- Izudin, Muhammad. (2023). *Dinamika atas Perlindungan Hukum terhadap Anak yang Lahir di Luar Perkawinan*. Penerbit CV. Adanu Abimata.

- Kelsen, Hans (2016), *Teori Hukum Murni Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Nusa Media.
- Marzuki, Peter Mahmud, (2008), *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana.
- _____, (2010), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Mertokusumo, Sudikno, (2010), *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Muhammad, Abdulkadir, (2004), *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad Urfi Amrillah, “Urgensi Regulasi Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Analisis Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Dan POJK No. 12/POJK.0/2018)” (Universitas Islam Indonesia, 2021).
- Nasihuddin, Abdul Aziz, Eko Arif Wibowo, Sulyanati, dkk. (2016), *Teori Hukum Pancasila*, Cetakan pertama, Tasikmalaya: CV. Elvaretta Buana.
- Ningsih. (2021). *Dampak dana pihak ketiga bank konvensional dan bank syariah serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia*. Penerbit Widina.
- Ramadhini. (2025). *Hubungan Bank Dan Nasabah. Hukum Lembaga Keuangan*.
- Rifa'i, Iman Jalaludin, Ady Purwoto, (2023), *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Sada Kurnia Pustaka.
- Soekanto, Soerjono, Sri Mahmudji, (2003), *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono, (2007), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Sudarsono, Heri, (2004), *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Sudrajat, Tedi, Endra Wijaya. (2021). *Perlindungan Hukum terhadap Tindakan Pemerintahan*. Penerbit Sinar Grafika.
- Syamsiar, Ratna. (2014). *Hukum Perbankan*. Penerbit Justice Publisher.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (2001), Jakarta: Djambatan Press.

Wahid, Nur. (2020). *Multi Akad Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Deepublish.

_____, (2021). *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*.

Wiranata, I Gede A.B., (2017), *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*, Zam-Zam Tower, Lampung.

Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish.

Jurnal:

Abubakar, Lastuti, Tri Handayani, “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital,” *Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 3 (2022).

Adha Adha, “Pertanggungjawaban Penahanan Kapal Laut Dalam Yuridiksi Laut Di Indonesia,” *De Jure Critical Law Journals* 6, no. 1 (2025).

Adhan S., Sepriyadi, Ati Yuniati, Anggun Nurfani, “Legal Reformulation of Banking Consumer Protection: Building A Justice-Oriented Regulatory System,” *Jurnal Litigasi*, vol. 26, no. 1 (2025).

Ahmad, Hakam, Sri Anggraini, Gesang Iswahyudi, “Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan,” *Al-Manhaj: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 4, no. 2 (2022).

Alfajri, Andrini Rozi, “Analisis Komparatif Sistem Operasional Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia,” *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar* 2, no. 3 (2024).

Andrian, Sri, Dian Eriani, Faisal, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia Unit Kcp. Chik Johan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmu Hukum Reusan* 11, no. 1 (2023).

Anwar, Deliska, “Tanggung Jawab Notaris Terkait Dengan Pelayanan Jasa Kenotariatan Yang Belum Selesai (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Nomor 143/Pdt.G/2021/PN Mdn),” *Jurnal Law of Deli Sumatera*, vol. 2, no. 2 (2023).

- Azizah, Rizka, "Peran Perlindungan Konsumen Dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 4, no. 2 (2024).
- Gayo, Ramadhan Putra, Muhammad Ilham, "Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital," *Indonesia Journal of Business Law* 3, no. 2 (2024).
- Habibi, Ahmad, Ujang Baihaqi, Evi Ekawati, "Studi Komparasi Kinerja Keuangan Bank Syariah Indonesia Dan Malaysia Dengan Pendekatan Sharia Conformity and Profitability Index (SCnPI)," *JAP: Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 23, no. 02 (2023).
- Haikal, Mohammad, Khairil Akbar, Sumardi Efendi, "Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang Perbankan Syariah", *MAQASIDI: Jurnal Syariah dan Hukum* 4, no. 1 (2024).
- Hamzah, "Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection," *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 14, no. 1 (2020).
- Laksono, H. D., Prabowo, I. H., & Budhi, A. S. "Optimalisasi Perlindungan Konsumen Perbankan Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999." *In Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, vol. 2, no. 1 (2022).
- Maheswara, Danendra Aryasatya, "Perlindungan Hukum Akibat Kerugian Transaksi Aplikasi Mobile Banking Bagi Nasabah Perbankan Berdasarkan Hukum Perbankan," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 6 (2024).
- Mamun, Sukron, Tri Hadmiatin Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6, no. 02 (2021).
- Nurhayati, Yati, Ifrani, M. Yasir Said, "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, vol. 2, no. 1 (2021).
- Paminto, Saptaning Ruju, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Pencurian Data Dan Informasi Pribadi Di Era Kejahatan Siber," *Jurnal Dunia Ilmu Hukum (JURDIKUM)* 2, no. 2 (2024).
- Pasaribu, Merry Roseline, Siti Roro Ayu Ningtias, "Perlindungan Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Kota Medan," *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 2 (2025).
- Picauly, Benjamin C., "Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Anak," *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* 2, no. 1 (2022).

- Pujaka, Jhody, Mustapa Khamal Rokan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Refund Pada Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard Dalam Transaksi E-Money Perspektif Fatwa DSN MUI No: 116/DSN- MUI/IX/2017 (Studi Pada Platform Media Sosial Twitter)," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 5, no. 2 (2024).
- Putri, Dewi Fatmala, "Analisis Perlindungan Nasabah Bsi Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4 (2023).
- Putri, Ramona, Ilma Amalia, Nor Isma, "Analisis Pengaruh Kesehatan Bank Terhadap Stabilitas Keuangan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2, no. 6 (2024).
- Raodah, Putri, Ossy Abel Prasetya, Sudiarto, "Kedudukan Hukum Kreditor Separatis Terhadap Eksekusi Jaminan Dalam Kepailitan Yang Hartanya Lebih Kecil Daripada Utangnya," *Jurnal Commerce Law* 3, no. 2 (2023).
- Rodliyah, Nunung, Erina Pane, Annisa Riyantika, "Islamic Law in E-Commerce in the Digital Era: Qur'anic Solutions to Support an Inclusive and Sustainable Economy." *Raden Intan: Proceedings on Family and Humanity*, vol. 2, no. 2, (2025).
- Salman, Nola Fibriyani Bte, Abdi Kurnia Andika, Nurnasrina, Nurul Huda, "Implementasi Regulasi OJK Dalam Transaksi Digital Perbankan Syariah Di Indonesia," *Al Hisbah: Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2025).
- Salman, Tiara, Arrie Budhiartie, "Analisis Konsep Keadilan Dalam Pandangan Filsafat Hukum Aristoteles Dan Relevansinya Di Indonesia," *Jurnal Nalar Keadilan*, vol. 4, no. 2 (2024).
- Saputra, Riki, Muhammad Iqbal Fasa, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Islam," *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* 1, no. 5 (2024).
- Sinta, Dewi, Safira Putri Zakia, Ulfani Safitri, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 6A (2025).
- Sodikin, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi," *Al-Qisth Law Review*, vol. 5, no. 2 (2022).
- Subagyo, Rokhmat, Muhazzab Alief Faizal, Zelyn Faizatul, "Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Bank Syariah: Identifikasi Ancaman Dan Tantangan Terkini," *Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023).

Subaidah, Dian Septiandani, Ratna Juita, Dhian Indah Astanti, “Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming,” *Jurnal USM Law* 6, no. 1 (2023).

Sugiono, Ovio Destiana, Citra Kusuma Dewi, Putu Nina Madiawati. “The Influence of Service Failure on Mobile Banking Usage and Its Relation to User Satisfaction.”, *Journal of the Community Development in Asia (JCDA)*, vol. 8, no. 1, (2025).

Swantoro, Herri, Efa Laela Fakhriah, Isis Ikhwanasyah. "Permohonan upaya hukum peninjauan kembali kedua kali berbasis keadilan dan kepastian hukum." *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, vol. 29, no.2 (2017).

Wahyu, Ruly, Men Wih Widiatno, “Tanggung Jawab Hukum Pidana Penyelenggara Elektronik Perbankan Terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah,” *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 5, no. 2 (2025).

Yustisia, Melia Prabangasta, “Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia,” *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum FHUI* 2, no. 2 (2022).

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.03/2022 Tahun 2022 tentang Bank Umum Syariah.

Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia No.117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi.

Website:

Divya Revyani, “Analisis Instruksi SIM Bank Syariah Indonesia Untuk Mendukung Perkembangan Ekonomi Serta Dunia Usaha”. Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025, pukul 13.30 WIB.

Ika Puspita Sari, “Analisis Perbandingan Kinerja Bank Konvensional Dengan Bank Syariah Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2022 - 2023”. Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025, pukul 13.30 WIB.

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5281857/sebagian-layanan-bsi-sudah-pulih-tapi-transfer-dan-cek-saldo-di-m-banking-masih-error?> Diakses pada rabu, 8 oktober 2025, pukul 14.12 wib

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230516115825-78-950177/bsi-pastikan-data-dan-dana-nasabah-aman-meski-sempat-gangguan?> Diakses pada rabu, 8 Oktober 2025, pukul 14.33 wib