

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL
(Suatu Penelitian di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum



Oleh:

Nama	: Adhelia Shafitri
NPM	: 2201110073
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL
(Suatu Penelitian di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh)**

Banda Aceh, 03 Juli 2026

Pembimbing



Nurhafni, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL
(Suatu Penelitian di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh)**

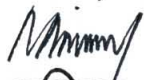
Oleh

Nama : Adheliah Shafitri
No. Mahasiswa : 2201110073
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 20 Juli 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing/ Penguji I : Nurhafni, S.H., M.H.
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
5. Penguji III : Dr. Airi Safrijal, S.H., M.H.

()
()
()
()
()

Banda Aceh, 25 Juli 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

ADHELIA
SHAFITRI
2026

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM
TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL (Suatu Penelitian
di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(vi.56)., pp, bibl, app.

NURHAFNI, S.H., M.H

Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak tersebut termasuk dalam sektor perbankan, nasabah berhak memperoleh perlindungan hukum dalam layanan transaksi *online* digital. Tetapi kenyataannya masih terjadi berbagai permasalahan, seperti penyalahgunaan data pribadi, pembobolan rekening, penipuan (*phishing*), dan transaksi tanpa persetujuan nasabah, sehingga efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah masih menjadi perhatian.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi nasabah BSI dalam transaksi *online* digital, faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital, upaya yang dapat dilakukan agar nasabah Bank Syariah Indonesia mendapat perlindungan hukum dan keamanan dalam transaksi *online* digital.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan penelitian yuridis empiris, dengan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelaahan peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan literatur-literatur hukum yang berkaitan dengan penelitian, serta penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara kepada responden dan informan yang berkaitan langsung dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan perlindungan hukum bagi nasabah BSI dalam transaksi *online* digital diberikan melalui perlindungan hukum preventif berupa penerapan sistem keamanan digital, perlindungan data pribadi, edukasi nasabah, dan pengawasan transaksi dan perlindungan represif berupa mekanisme pengaduan nasabah, penyelesaian sengketa, dan penegakan hukum terhadap pelaku kejahatan siber. Faktor penyebab perlindungan hukum belum optimal yaitu rendahnya literasi digital nasabah, meningkatnya kejahatan siber, belum optimalnya aturan hukum mengenai transaksi digital, rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga data pribadi, serta kesulitan pembuktian dalam kasus kejahatan digital. Upaya yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan edukasi dan literasi digital nasabah, memperkuat sistem keamanan teknologi informasi, meningkatkan pengawasan oleh regulator, serta menyempurnakan regulasi terkait perlindungan nasabah.

Disarankan kepada Pihak Perbankan, agar meningkatkan sistem keamanan transaksi *online* digital dan memperluas edukasi kepada nasabah tentang keamanan transaksi elektronik, Disarankan kepada Nasabah agar dapat meningkatkan kesadaran dan kehati-hatian dalam menggunakan layanan transaksi *online* digital, dan, pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap transaksi perbankan digital guna memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL (Suatu Penelitian di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak yang turut serta dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu :

1. Ibu Nurhafni, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat,serta waktunya dari awal penulisan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.,Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Dr. Airi Safrijal, S.H.,M.H selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliahan.

4. Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Kakak kandung dan suaminya, yaitu Riska Safitri dan Rohmanto yang selalu memberikan semangat dan nasehat serta dukungan baik secara moril dan material.
6. Adik kandung dan keponakan terkasih, Ahmad alfajjry Batubara dan Ranaya Unaisya Atirah Rohman, terimakasih sudah menjadi penyemangat semasa perkuliahan ini.
7. Keluarga Lubis dan Keluarga Batubara, yang senantiasa memberikan apresiasi disetiap langkah yang dijalani.
8. Sahabat-sahabat terkasih, Nur Mailisa, Sarirah Asyifa, Jibraltar, Juli , Riyan, Raja dan Ratna Sari, terimakasih telah menemani dari awal perkuliahan ditahun 2022 sampai dengan selesai di Tahun 2026.
9. Keluarga besar KPS (Komunitas Peradilan Semu) yang merupakan Organisasi yang diikuti semasa perkulihan.
10. Kepada teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2022 yang selama ini telah memberikan semangat dan masukan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.

Ucapan teristimewa, kepada Kedua Orang tuaku terkasih, Ayahanda Ahmad Said Batubara dan Ibundaku Asriani Lubis, terimakasih telah memberikan dukungan, arahan, nasehat, serta saran yang baik dalam hidup ini, Semoga Allah

SWT selalu senantiasa melimpahkan Kesehatan, keberkahan, umur yang Panjang serta membalas semua kebaikan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berkali lipat.

Sangat disadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhirnya skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 .1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	7
C. Metode Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI ONLINE DIGITAL	 .11
A. Tinjauan Umum Tentang Perbankan Syariah	11
B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah	15
C. Transaksi <i>Online</i> Dalam Perbankan Syariah	20
D. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	26
 BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI ONLINE DIGITAL.....	 31
A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi <i>Online</i> Digital.....	31
B. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi <i>Online</i> Digital.....	37
C. Upaya yang dapat Diberikan Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk Meningkatkan Perlindungan Hukum dan Keamanan Bagi Nasabah Dalam Transaksi <i>Online</i> Digital.....	43
 BAB IV PENUTUP	 .51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	 54
LAMPIRAN	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor jasa keuangan dan perbankan. Kemajuan teknologi mendorong lembaga perbankan untuk terus melakukan inovasi layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki pelayanan yang cepat, mudah, efektif, dan efisien. Digitalisasi menjadi salah satu bentuk transformasi yang diterapkan oleh industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus memperluas akses layanan keuangan. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya bertujuan meningkatkan daya saing industri, tetapi juga mendukung terciptanya sistem keuangan syariah yang modern, inklusif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 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. Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir untuk memberikan pelayanan perbankan yang

berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, kemaslahatan, serta nilai-nilai syariat Islam.¹

Sejalan dengan perkembangan teknologi digital, Bank Syariah Indonesia terus melakukan transformasi layanan melalui berbagai inovasi berbasis teknologi informasi. Transformasi tersebut diwujudkan dalam penyediaan berbagai layanan digital seperti *BSI Mobile*, internet *banking*, transfer dana elektronik, pembayaran digital, pembelian produk digital, hingga berbagai layanan transaksi keuangan lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran layanan digital tersebut memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat karena mampu meningkatkan efisiensi transaksi, menghemat waktu, memperluas akses layanan perbankan, serta mendukung peningkatan inklusi keuangan di Indonesia.²

Transformasi digital dalam sektor perbankan syariah juga memperoleh perhatian dari pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan. Dalam Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2023–2027 ditegaskan bahwa digitalisasi merupakan salah satu strategi utama dalam memperkuat daya saing industri perbankan syariah nasional. Digitalisasi juga mendukung peningkatan kualitas layanan perbankan syariah Melalui pemanfaatan teknologi digital, sehingga bank syariah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, aman, inovatif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital.³

¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2023), hlm. 52.

² Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Edisi Revisi., (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 276.

³ Otoritas Jasa Keuangan, *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia (RP3SI) 2023–2027*, Jakarta: OJK, hlm.18.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan layanan transaksi *online* digital juga menghadirkan berbagai risiko yang dapat merugikan nasabah. Risiko tersebut meliputi kegagalan transaksi, gangguan sistem, kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi, pencurian identitas, akses ilegal terhadap rekening nasabah, *phishing*, *malware*, *social engineering*, hingga berbagai bentuk kejahatan siber lainnya. Dalam praktiknya, tidak sedikit nasabah yang mengalami kerugian akibat saldo rekening terdebit meskipun transaksi gagal diproses, keterlambatan penyelesaian transaksi, maupun tidak dapat mengakses layanan perbankan karena adanya gangguan sistem.⁴

Permasalahan tersebut pernah terjadi pada Bank Syariah Indonesia pada bulan Mei 2023 ketika sejumlah layanan perbankan mengalami gangguan sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui ATM, BSI *Mobile*, maupun layanan kantor cabang secara normal. Berdasarkan keterangan resmi Bank Syariah Indonesia, gangguan tersebut terjadi akibat adanya indikasi serangan siber terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan. Peristiwa tersebut menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat karena aktivitas transaksi keuangan menjadi terhambat dan menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan dana maupun data pribadi nasabah.⁵

Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital di bidang perbankan tidak hanya memberikan manfaat berupa kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga menghadirkan berbagai permasalahan yang berpotensi

⁴ Usman, *Op. Cit.*, hlm 278

⁵ Yohana Artha Uly, "M-Banking hingga ATM 'Error', Dirut BSI: Kami Fokus Jaga Dana dan Data Nasabah", Kompas.com, 11 Mei 2023, diakses 17 Juni 2026

menimbulkan kerugian bagi nasabah. Sebagai pengguna layanan jasa perbankan, nasabah berada pada posisi yang memerlukan perlindungan hukum agar hak-haknya tetap terjamin apabila terjadi gangguan sistem, kegagalan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, maupun bentuk kerugian lainnya yang timbul dalam penggunaan layanan transaksi *online* digital.

Perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai pengguna jasa perbankan pada dasarnya merupakan bagian dari perlindungan konsumen. Nasabah yang menggunakan layanan perbankan memiliki kedudukan sebagai konsumen jasa, sedangkan bank berkedudukan sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa perbankan. Oleh karena itu, hubungan hukum antara bank dan nasabah tidak hanya didasarkan pada perjanjian antara para pihak, tetapi juga tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum, rasa aman, serta mencegah terjadinya kerugian yang dapat dialami oleh nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, termasuk layanan transaksi *online* digital.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Ketentuan tersebut menjadi landasan hukum bagi setiap konsumen, termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas penggunaan layanan perbankan digital. Dengan

demikian, Bank Syariah Indonesia sebagai penyedia jasa perbankan berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, andal, dan bertanggung jawab serta menjamin terpenuhinya hak-hak nasabah dalam setiap transaksi *online* digital yang dilakukan.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum terhadap nasabah juga diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, memberikan jaminan terhadap keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan memperkuat pengaturan mengenai perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan, termasuk peningkatan tata kelola, manajemen risiko, dan tanggung jawab lembaga jasa keuangan dalam melindungi kepentingan konsumennya. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan juga telah menerbitkan berbagai ketentuan yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan sebagai pedoman bagi lembaga perbankan dalam menyelenggarakan layanan yang aman, transparan, dan bertanggung jawab.

Meskipun berbagai ketentuan tersebut telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan nasabah, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat melahirkan berbagai bentuk kejahatan siber dengan modus yang semakin

beragam, seperti *phishing*, *malware*, *social engineering*, pencurian identitas, maupun penyalahgunaan data pribadi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi saja belum cukup apabila tidak diikuti dengan implementasi yang efektif oleh penyelenggara jasa perbankan dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital serta bagaimana tanggung jawab hukum Bank Syariah Indonesia apabila nasabah mengalami kerugian akibat gangguan sistem, kegagalan transaksi, maupun penyalahgunaan layanan digital. Kajian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketentuan peraturan perundang-undangan telah diterapkan dalam praktik serta sebagai upaya memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem perlindungan hukum bagi nasabah di era digital.

.Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transaksi *online* digital?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan agar nasabah bank syariah Indonesia mendapat perlindungan hukum dan keamanan dalam transaksi *online* digital?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

1. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah bidang perlindungan hukum bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transaksi *online* digital. Maka ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata.

2. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transaksi *online* digital berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Untuk menjelaskan faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan agar nasabah bank syariah Indonesia mendapat perlindungan hukum dan keamanan dalam transaksi *online* digital.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu penelitian yang berfokus pada upaya untuk menghubungkan peraturan-peraturan hukum yang berlaku dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengandalkan teori-teori hukum yang

tertulis dalam peraturan, tetapi juga mengkaji praktik nyata yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya hukum yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian, keadilan, dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi *online* digital, baik melalui peraturan perundang-undangan, kebijakan internal bank, maupun mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian.
- b. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, yang dalam penelitian ini berperan sebagai pihak penyedia layanan transaksi *online* digital kepada nasabah
- c. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah setiap orang atau pihak yang menggunakan dan memanfaatkan produk serta layanan perbankan syariah yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan layanan transaksi *online* digital
- d. Transaksi *online* digital adalah setiap kegiatan perbankan yang dilakukan oleh nasabah melalui sistem elektronik atau media digital, seperti *Mobile banking*, *internet banking*, dan layanan digital lainnya.

2. Lokasi dan Populasi

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah para pihak yang terkait meliputi, Pegawai Bank Syariah Indonesia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, dan akademisi.

3. Cara Pengambilan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang lengkap dan valid, penelitian ini dilakukan secara proposional. Dari seluruh populasi diambil sampel untuk memberikan data dan informasi yang jelas untuk masalah yang diteliti secara *Purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden serta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Keseluruhan sampel yang akan diambil yang terdiri dari :

a. Responden

- 1) Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) bagian *Costumer Service* 1 (satu) orang.
- 2) Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) 3 (tiga) orang

b. Informan

- 1) Akademisi 1 (satu) orang

4. Cara Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder penulis menggunakan dua jenis pengumpulan data sebagai berikut :

- a) Penelitian Kepustakaan, Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-

literatur, jurnal-jurnal, peraturan Perundang-Undangan, majalah surat kabar, jurnal ilmiah, yang terkait dengan penelitian ini.

- b) Penelitian Lapangan, Penelitian lapangan yang dimaksud untuk memperoleh data primer. Data primer diperoleh dengan cara mewawancarai pihak responden dan informan terkait permasalahan yang diteliti.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari empat

BAB I merupakan bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, rumusan masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan tinjauan umum tentang perbankan Syariah yang berisi perlindungan hukum bagi nasabah, transaksi *online* dalam perbankan syariah, hak dan kewajiban nasabah bank syariah indonesia.

BAB III merupakan bab yang membahas hasil penelitian tentang bagaimana perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *Online* Digital, Apa saja faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi online digital, Apa upaya yang dapat Diberikan Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk Meningkatkan Perlindungan Hukum dan Keamanan Bagi Nasabah Dalam Transaksi *Online* Digital

BAB IV merupakan Bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan bab.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL

A. Tinjauan Umum Tentang Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, Ijma', dan fatwa ulama yang relevan. Berbeda dengan perbankan konvensional yang menggunakan sistem bunga sebagai instrumen utama dalam kegiatan usahanya, perbankan syariah menerapkan prinsip bagi hasil, keadilan, kemitraan, transparansi, dan menghindari praktik yang bertentangan dengan syariat Islam seperti riba, maisir, dan gharar.⁶ Kehadiran perbankan syariah tidak hanya bertujuan untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga untuk mewujudkan kemaslahatan masyarakat melalui sistem keuangan yang adil dan beretika.

Dalam sistem perekonomian nasional, perbankan syariah memiliki kedudukan yang sama pentingnya dengan perbankan konvensional. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia telah mengakomodasi perkembangan perbankan syariah melalui sistem dual *banking* system, yaitu sistem yang memungkinkan perbankan syariah dan perbankan konvensional beroperasi secara berdampingan dalam sistem perbankan nasional.⁷ Keberadaan sistem tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan ruang bagi

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm.134.

⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.29.

masyarakat untuk memilih layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dan keyakinannya.

Secara yuridis, pengaturan mengenai perbankan syariah di Indonesia diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 menyebutkan bahwa 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. Selanjutnya, Pasal 1 angka 12 menjelaskan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Dengan adanya pengaturan tersebut, operasional perbankan syariah memiliki landasan hukum yang jelas sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi bank maupun nasabah.

Perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya berpedoman pada prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas dan pembeda dengan perbankan konvensional. Prinsip tersebut meliputi larangan riba, larangan maisir, larangan gharar, prinsip keadilan, prinsip amanah, serta prinsip kemitraan antara bank dan nasabah.⁸ Larangan riba bertujuan untuk mencegah praktik pengambilan keuntungan secara tidak adil, sedangkan larangan maisir dan gharar dimaksudkan untuk menghindari unsur spekulasi dan ketidakjelasan yang dapat merugikan

⁸ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm. 67.

salah satu pihak dalam transaksi. Oleh karena itu, perbankan syariah menerapkan berbagai akad yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, dan akad-akad lainnya yang telah mendapat pengakuan dalam praktik perbankan syariah.

Menurut Adiwarman A. Karim, penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan perbankan bertujuan untuk menciptakan sistem ekonomi yang lebih stabil, adil, dan berorientasi pada sektor riil.⁹ Melalui penerapan sistem bagi hasil dan mekanisme pembiayaan yang berbasis pada kegiatan ekonomi produktif, perbankan syariah diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana, tetapi juga sebagai instrumen pembangunan ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai syariah.

Selain menjalankan fungsi intermediasi keuangan, perbankan syariah juga memiliki fungsi sosial sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. Fungsi sosial tersebut diwujudkan melalui penghimpunan dan penyaluran dana sosial, seperti zakat, infak, sedekah, hibah, dan dana kebajikan lainnya.⁶ Fungsi ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi mereka saja, akan tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara lebih merata.

⁹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm.17.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Transformasi digital tersebut diwujudkan melalui penyediaan berbagai layanan berbasis elektronik seperti *Mobile banking*, *internet banking*, QRIS, dan berbagai layanan transaksi digital lainnya.¹⁰ Digitalisasi layanan perbankan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan keuangan, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia turut mengembangkan berbagai layanan digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi informasi. Kehadiran layanan transaksi *online* digital memberikan berbagai manfaat bagi nasabah, namun di sisi lain juga menimbulkan risiko berupa gangguan sistem, kegagalan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, serta berbagai bentuk kejahatan siber yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah.¹¹ Oleh karena itu, perkembangan layanan digital dalam perbankan syariah harus diimbangi dengan adanya perlindungan hukum yang memadai guna menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi nasabah sebagai pengguna layanan perbankan digital.

Dengan semakin berkembangnya penggunaan layanan transaksi *online* digital dalam perbankan syariah, maka perlindungan hukum terhadap nasabah

¹⁰Otoritas Jasa Keuangan, *Op. Cit.*, hlm.21.

¹¹ Jefry Tarantang dkk., “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Transaksi Digital”, *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 9, No. 1 (2023), hlm.15.

menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Perlindungan hukum tersebut diperlukan untuk menjamin hak-hak nasabah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital. Oleh karena itu, pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital akan diuraikan lebih lanjut pada bagian berikutnya

B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Perlindungan hukum merupakan salah satu instrumen penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai subjek hukum. Dalam konteks hubungan antara bank dan nasabah, perlindungan hukum berfungsi untuk memberikan jaminan kepastian hukum, keamanan, serta keadilan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Perlindungan hukum menjadi semakin penting seiring dengan berkembangnya inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang menimbulkan berbagai risiko baru, seperti penyalahgunaan data pribadi, kegagalan sistem elektronik, penipuan digital, dan berbagai bentuk kejahatan siber lainnya.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka mempertahankan hak-haknya.¹² Perlindungan hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban, kepastian, dan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat sehingga setiap individu

¹² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum, Cet. VIII*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 53.

memperoleh pengakuan dan penghormatan atas hak-haknya sebagai warga negara.¹³

Dalam kegiatan perbankan, nasabah merupakan pihak yang memiliki kedudukan penting karena keberlangsungan operasional bank sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, hubungan hukum antara bank dan nasabah harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar bagi pemberian perlindungan hukum kepada nasabah agar terhindar dari berbagai tindakan yang dapat menimbulkan kerugian.

Secara normatif, perlindungan hukum bagi nasabah bank di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mewajibkan bank untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui penerapan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usahanya. Selain itu, perlindungan terhadap nasabah juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menegaskan bahwa kegiatan usaha bank syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, dan perlindungan terhadap kepentingan nasabah.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, nasabah bank juga memperoleh perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022, hlm. 30.

jaminan terhadap hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, termasuk lembaga perbankan.¹⁴

Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak nasabah melalui penyusunan regulasi, pengawasan, penerapan prinsip kehati-hatian, serta penyediaan informasi yang transparan kepada nasabah. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran hak melalui mekanisme pengaduan, mediasi, arbitrase, maupun penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Selain perlindungan hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, perlindungan terhadap nasabah perbankan syariah juga didasarkan pada prinsip kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Kepatuhan syariah merupakan unsur yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional karena seluruh kegiatan usaha bank harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan melalui fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi nasabah tidak hanya berkaitan dengan keamanan dana dan kepastian transaksi, tetapi juga menjamin bahwa seluruh produk dan layanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan syariah.

¹⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hlm. 89-96.

Menurut Zainuddin Ali, perlindungan hukum dalam perbankan syariah pada dasarnya bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada nasabah melalui penerapan prinsip kehati-hatian, transparansi informasi, serta pelaksanaan akad yang sesuai dengan hukum Islam. Dengan adanya perlindungan tersebut, hubungan hukum antara bank dan nasabah dapat berjalan secara adil dan seimbang tanpa merugikan salah satu pihak.¹⁵

Hasil penelitian Muh Furqan Al Faruqi dkk, menunjukkan bahwa perlindungan hukum nasabah bank syariah di Indonesia pada dasarnya telah didukung oleh berbagai instrumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, peraturan Otoritas Jasa Keuangan, serta fatwa DSN-MUI. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, antara lain rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai akad syariah dan belum optimalnya pemahaman nasabah terhadap hak-haknya sebagai konsumen jasa perbankan. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan transparansi informasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah bank syariah.¹⁶

Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), perlindungan hukum terhadap nasabah merupakan bagian dari penerapan prinsip syariah yang menekankan nilai keadilan, amanah, dan tanggung jawab. Dalam menjalankan layanan perbankannya, BSI berkewajiban menjaga kerahasiaan data nasabah, menyediakan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan yang

¹⁵ *Ibid*, hlm.17

¹⁶ Muh Furqan Al Faruqi, Sindy Ramadani, Nurnajmih, dan Ilham, "*Aspek Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah*", *Journal of Islamic Banking and Finance Studies*, Vol. 1, No. 1, 2025, hlm. 6–8.

ditawarkan, serta memberikan mekanisme penyelesaian pengaduan apabila terjadi permasalahan dalam penggunaan layanan perbankan. Kewajiban tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara bank dan nasabah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan syariah.

Perkembangan layanan perbankan berbasis digital menimbulkan tantangan baru dalam pemberian perlindungan hukum kepada nasabah. Risiko seperti pencurian data pribadi, pembobolan rekening, penipuan melalui media elektronik, dan kegagalan sistem transaksi dapat mengakibatkan kerugian finansial maupun nonfinansial bagi nasabah. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap nasabah BSI tidak hanya bersumber pada regulasi perbankan dan perlindungan konsumen, tetapi juga didukung oleh ketentuan mengenai sistem elektronik, perlindungan data pribadi, dan transaksi elektronik yang berkembang dalam sistem hukum Indonesia.

Perlindungan hukum yang efektif pada akhirnya tidak hanya bertujuan untuk mencegah kerugian nasabah, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan syariah. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat akan mendorong pertumbuhan perbankan syariah secara berkelanjutan serta memperkuat perannya dalam mendukung sistem keuangan nasional yang sehat, adil, dan berlandaskan prinsip syariah.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia merupakan suatu bentuk jaminan yang diberikan oleh negara dan lembaga perbankan untuk melindungi hak-hak nasabah dalam menggunakan

layanan perbankan. Perlindungan tersebut bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, meningkatkan keamanan transaksi, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah, khususnya dalam era digital yang semakin berkembang.

C. Tranaksi *Online* Dalam Perbankan Syariah

Transaksi *online* digital pada hakikatnya merupakan suatu perbuatan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat di dalamnya. Penggunaan sistem elektronik sebagai sarana pelaksanaan transaksi tidak menghilangkan hubungan hukum yang lahir antara bank dan nasabah sebagai subjek hukum. Oleh karena itu, setiap transaksi yang dilakukan melalui media elektronik tetap harus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku, baik yang berkaitan dengan hukum perjanjian, hukum perbankan, maupun ketentuan khusus mengenai transaksi elektronik. Keberadaan transaksi *online* digital dalam sektor perbankan telah menciptakan bentuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien, namun pada saat yang sama juga melahirkan berbagai konsekuensi hukum yang memerlukan pengaturan dan perlindungan hukum yang memadai.

Dalam perspektif hukum, transaksi *online* digital merupakan bagian dari transaksi elektronik yang pelaksanaannya menggunakan sistem elektronik sebagai media untuk melakukan perbuatan hukum. Pengertian transaksi elektronik secara yuridis diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 yang

menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hukum Indonesia telah memberikan pengakuan terhadap penggunaan media elektronik sebagai sarana yang sah dalam melakukan berbagai aktivitas hukum, termasuk aktivitas perbankan.

Dalam perspektif hukum perdata, transaksi *online* digital pada dasarnya merupakan suatu bentuk perjanjian yang dilakukan melalui media elektronik. Oleh karena itu, keabsahannya tetap harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Terpenuhinya syarat-syarat tersebut menjadikan transaksi elektronik memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Menurut Subekti, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya sehingga wajib dilaksanakan dengan itikad baik.¹⁷

Keabsahan transaksi elektronik dalam praktik perbankan menjadi dasar lahirnya berbagai layanan perbankan digital yang saat ini digunakan oleh masyarakat. Melalui perkembangan teknologi informasi, berbagai aktivitas perbankan yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor bank kini dapat dilakukan melalui sistem elektronik. Bentuk transaksi *online* digital

¹⁷ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 13.

dalam sektor perbankan meliputi transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk dan jasa, pembukaan rekening secara elektronik, penggunaan QRIS, internet *banking*, Mobile *banking*, *virtual account*, serta berbagai layanan digital lainnya yang disediakan oleh bank. Kehadiran layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perbankan secara cepat, efektif, dan efisien.

Dalam konteks perbankan syariah, penggunaan teknologi digital tidak mengubah karakteristik dasar hubungan hukum antara bank dan nasabah. Seluruh kegiatan usaha yang dilakukan melalui media elektronik tetap harus berlandaskan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pasal 2 Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Oleh karena itu, setiap transaksi digital yang dilakukan oleh bank syariah harus tetap memperhatikan nilai-nilai keadilan, transparansi, keseimbangan, dan kemaslahatan sebagaimana yang menjadi tujuan utama sistem keuangan syariah.

Penerapan transaksi *online* digital dalam perbankan syariah pada dasarnya hanya mengubah media pelaksanaan transaksi, bukan mengubah substansi akad yang menjadi dasar hubungan hukum para pihak. Dalam praktiknya, hubungan hukum antara bank dan nasabah tetap didasarkan pada akad-akad syariah yang telah diakui dalam sistem perbankan syariah, seperti

akad wadiah, mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, dan berbagai akad lainnya.

Menurut Adiwarman A. Karim, perkembangan teknologi informasi dalam lembaga keuangan syariah hanya berfungsi sebagai sarana yang mempermudah pelaksanaan transaksi, sedangkan substansi akad yang digunakan tetap harus memenuhi prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, penggunaan teknologi digital tidak boleh menghilangkan unsur kepatuhan syariah (*sharia compliance*) yang menjadi karakteristik utama perbankan syariah.¹⁸

Selain harus memenuhi prinsip syariah, penyelenggaraan transaksi *online* digital juga harus memperhatikan aspek perlindungan data pribadi nasabah. Penggunaan layanan digital menyebabkan bank mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan memproses berbagai data pribadi milik nasabah. Oleh karena itu, perlindungan terhadap data pribadi menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital. Kehadiran Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memberikan landasan hukum bagi perlindungan data nasabah dari berbagai bentuk penyalahgunaan, kebocoran data, maupun penggunaan data tanpa persetujuan pemilik data.

Digitalisasi layanan perbankan syariah juga merupakan bagian dari upaya penguatan industri perbankan syariah nasional. Otoritas Jasa Keuangan

¹⁸ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, ed. 5 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 35.

menempatkan transformasi digital sebagai salah satu strategi pengembangan perbankan syariah guna meningkatkan daya saing, efisiensi pelayanan, dan perluasan akses keuangan syariah kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi digital, layanan perbankan syariah dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.¹⁹

Meskipun memberikan berbagai manfaat, transaksi *online* digital juga menimbulkan sejumlah risiko hukum yang berpotensi merugikan nasabah. Risiko tersebut antara lain berupa pencurian data pribadi, penyalahgunaan identitas, pembobolan rekening, *phishing*, *social engineering*, penyebaran *malware*, kegagalan sistem elektronik, maupun transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan nasabah. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital berbanding lurus dengan meningkatnya potensi kejahatan siber yang menargetkan pengguna layanan keuangan digital. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang memadai menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan transaksi *online* digital.²⁰

Dalam menghadapi berbagai risiko tersebut, perlindungan hukum memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi nasabah. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum pada dasarnya dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak melalui pembentukan regulasi,

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Op. Cit.*, hlm. 44.

²⁰ Nadhia Shafira Rismawati, dkk., “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Konvensional dalam Kasus Kejahatan Siber di Era Digital,” *Indonesian Journal of Law and Justice*, Vol. 3, No. 3 (Maret 2026), hlm. 2.

pengawasan, dan penerapan standar keamanan yang memadai. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi apabila telah terjadi pelanggaran yang merugikan masyarakat. Konsep perlindungan hukum tersebut menjadi sangat relevan dalam penyelenggaraan transaksi *online* digital mengingat tingginya risiko yang dapat dialami oleh nasabah sebagai pengguna layanan perbankan digital.²¹

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa transaksi *online* digital dalam perbankan syariah merupakan suatu hubungan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik dengan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kehadiran layanan digital memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, namun pada saat yang sama juga menimbulkan berbagai risiko yang memerlukan perlindungan hukum yang memadai. Perkembangan teknologi digital ini juga telah mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian serta sistem keamanan informasi menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.²²

Dengan demikian, pemahaman mengenai hak dan kewajiban nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital menjadi aspek penting yang perlu

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

²² Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018, hlm. 225.

dikaji untuk mewujudkan kepastian hukum, keamanan, dan perlindungan terhadap kepentingan nasabah.

D. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah, masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan secara seimbang. Hubungan hukum tersebut lahir sejak terjadinya perjanjian antara bank dan nasabah yang kemudian menimbulkan konsekuensi hukum berupa hak yang harus dipenuhi dan kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh para pihak. Dalam konteks perbankan syariah, hubungan hukum tersebut tidak hanya didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga berlandaskan prinsip-prinsip syariah yang mengedepankan keadilan, keseimbangan, transparansi, dan kemaslahatan bagi seluruh pihak yang terlibat.²³

Perkembangan layanan perbankan digital telah memperluas bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah. Melalui layanan transaksi *online* digital, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Namun demikian, kemudahan tersebut juga menimbulkan konsekuensi hukum berupa hak-hak yang harus dilindungi dan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh nasabah agar tercipta keamanan dan kepastian hukum dalam penggunaan layanan digital.

1. Hak Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *Online* Digital

Hak nasabah merupakan segala sesuatu yang secara hukum berhak diperoleh oleh nasabah sebagai pengguna jasa perbankan. Dalam transaksi

²³ Zainuddin Ali, Op. Cit., hlm. 13

online digital, hak-hak nasabah pada dasarnya bersumber dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perbankan Syariah, peraturan Otoritas Jasa Keuangan, serta ketentuan internal bank yang mengatur penggunaan layanan digital. Salah satu hak utama nasabah adalah memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan perbankan digital yang digunakan. Informasi tersebut mencakup tata cara penggunaan layanan, manfaat, biaya administrasi, risiko transaksi, mekanisme pengaduan, serta ketentuan dan syarat penggunaan layanan digital. Keterbukaan informasi merupakan bagian penting dari prinsip transparansi yang harus diterapkan oleh bank guna memberikan perlindungan kepada nasabah.

Selain hak atas informasi, nasabah juga memiliki hak untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan transaksi digital. Bank sebagai penyelenggara layanan berkewajiban menyediakan sistem elektronik yang aman, andal, dan mampu melindungi dana serta data pribadi nasabah dari berbagai bentuk ancaman kejahatan siber. Hak atas keamanan tersebut menjadi sangat penting mengingat meningkatnya penggunaan layanan digital yang rentan terhadap berbagai risiko seperti pencurian data, peretasan akun, maupun penyalahgunaan identitas.

Nasabah juga memiliki hak atas perlindungan data pribadi. Dalam penggunaan layanan digital, bank memperoleh akses terhadap berbagai data pribadi nasabah yang wajib dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, nasabah berhak memperoleh jaminan bahwa data pribadinya tidak digunakan, disebarluaskan, atau diproses tanpa persetujuan yang sah sesuai dengan

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

Hak lainnya yang dimiliki nasabah adalah hak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh penyelesaian apabila mengalami kerugian akibat penggunaan layanan perbankan digital. Dalam hal terjadi gangguan sistem, kegagalan transaksi, kesalahan pemrosesan transaksi, atau tindakan yang merugikan nasabah, bank wajib menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang mudah diakses dan memberikan penyelesaian secara adil sesuai ketentuan yang berlaku. Hak tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum represif yang diberikan kepada nasabah apabila hak-haknya telah dilanggar.

2. Kewajiban Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *Online Digital*

Di samping memiliki hak, nasabah juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi dalam penggunaan layanan transaksi *online digital*. Kewajiban tersebut diperlukan untuk menciptakan keamanan dan ketertiban dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.

Kewajiban pertama adalah memberikan data dan informasi yang benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada bank. Data tersebut diperlukan sebagai bagian dari proses identifikasi dan verifikasi nasabah sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*) yang diterapkan dalam industri perbankan.

Nasabah juga berkewajiban menjaga kerahasiaan data keamanan yang dimilikinya, seperti nomor identifikasi pribadi (PIN), kata sandi (*password*), kode OTP (*one time password*), maupun informasi keamanan lainnya yang digunakan untuk mengakses layanan digital. Kelalaian dalam menjaga kerahasiaan data tersebut dapat meningkatkan risiko terjadinya penyalahgunaan akun yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah sendiri.

Selain itu, nasabah berkewajiban menggunakan layanan perbankan digital sesuai dengan ketentuan hukum dan syarat penggunaan yang telah ditetapkan oleh bank. Penggunaan layanan digital untuk tujuan yang melanggar hukum, merugikan pihak lain, atau bertentangan dengan prinsip syariah dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi nasabah.

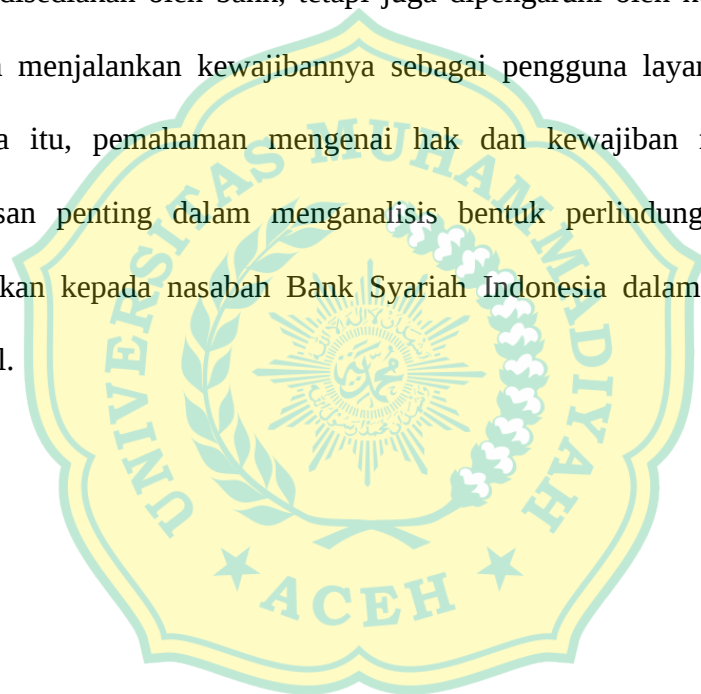
Nasabah juga memiliki kewajiban untuk segera melaporkan kepada bank apabila mengetahui adanya transaksi mencurigakan, penyalahgunaan akun, kehilangan perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan digital, atau keadaan lain yang berpotensi menimbulkan kerugian. Pelaporan yang dilakukan secara cepat memungkinkan bank mengambil langkah pengamanan guna meminimalkan risiko kerugian yang lebih besar.

3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Nasabah dalam Perspektif Perlindungan Hukum

Pemenuhan hak dan kewajiban nasabah merupakan bagian penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Perlindungan hukum tidak hanya menuntut bank untuk memenuhi hak-hak nasabah, tetapi juga

mengharuskan nasabah melaksanakan kewajibannya secara bertanggung jawab. Keseimbangan antara hak dan kewajiban tersebut mencerminkan adanya hubungan hukum yang adil serta sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan nilai keadilan, amanah, dan tanggung jawab.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *online* digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem keamanan yang disediakan oleh bank, tetapi juga dipengaruhi oleh kesadaran nasabah dalam menjalankan kewajibannya sebagai pengguna layanan digital. Oleh karena itu, pemahaman mengenai hak dan kewajiban nasabah menjadi landasan penting dalam menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital.



BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DIGITAL

A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Transaksi *Online* Digital

Perlindungan hukum bagi nasabah merupakan salah satu bentuk jaminan yang diberikan oleh negara dan lembaga perbankan untuk melindungi hak-hak nasabah sebagai pengguna jasa keuangan. Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital merupakan aspek yang sangat penting mengingat bank menjalankan fungsi sebagai *agent of trust*, yaitu lembaga yang berlandaskan pada kepercayaan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada bank tidak hanya terkait pengelolaan dana, tetapi juga mencakup keamanan transaksi. Oleh karena itu, setiap penyelenggaraan layanan perbankan berbasis teknologi informasi harus menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi nasabah sebagai pengguna layanan elektronik. Dalam konteks transaksi *online* digital, perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta perlindungan terhadap dana dan data pribadi nasabah dari berbagai risiko yang dapat timbul akibat perkembangan teknologi informasi.

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pertama, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan jaminan atas hak-hak konsumen

untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa. Kedua, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan kegiatan perbankan syariah berdasarkan prinsip syariah, termasuk kewajiban bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah melalui penerapan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan pelayanan yang bertanggung jawab. Ketiga, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, yang mengatur mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik, keabsahan dokumen elektronik, keamanan sistem elektronik, serta tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam melindungi pengguna layanan digital. Keempat, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah melalui pengaturan mengenai pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, pemrosesan, dan penghapusan data pribadi serta hak-hak subjek data. Selain itu, perlindungan nasabah juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan serta berbagai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Dengan demikian, berbagai regulasi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *online* digital telah diatur secara komprehensif dalam sistem hukum Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia, diketahui bahwa pihak bank telah menerapkan berbagai bentuk perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan digital. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan berlapis, seperti penggunaan *One Time Password* (OTP), verifikasi biometrik, PIN transaksi, notifikasi transaksi secara real time, serta pemantauan terhadap aktivitas transaksi yang dianggap mencurigakan. Menurut pihak bank, sistem keamanan tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya akses tidak sah terhadap rekening nasabah serta meminimalkan risiko penyalahgunaan layanan perbankan digital.²⁴

Penerapan berbagai sistem keamanan tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran atau kerugian dengan tujuan mencegah timbulnya sengketa di kemudian hari. Dalam konteks transaksi digital, penerapan OTP, verifikasi biometrik, dan notifikasi transaksi merupakan langkah pencegahan yang bertujuan memberikan perlindungan terhadap keamanan rekening dan dana nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gustina selaku nasabah Bank Syariah Indonesia, diketahui bahwa penggunaan layanan BSI Mobile memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Menurut beliau, transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor bank. Akan tetapi, beliau mengaku masih pernah

²⁴ Cut Raudatul Ismi selaku customer service Bank Syariah Indonesia, Wawancara Pada Tanggal 20 April 2026

mengalami gangguan sistem yang menyebabkan transaksi tidak dapat dilakukan sebagaimana mestinya. Selain itu, beliau juga mengaku belum memahami secara menyeluruh berbagai risiko yang dapat terjadi dalam penggunaan layanan transaksi *online* digital.²⁵

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan digital memberikan berbagai manfaat bagi nasabah, masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat mengenai keamanan transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada sistem keamanan yang disediakan oleh bank, tetapi juga memerlukan pemahaman yang memadai dari nasabah sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Edhitta selaku nasabah Bank Syariah Indonesia, diketahui bahwa beliau merasa terbantu dengan adanya layanan transaksi *online* digital karena mempermudah berbagai aktivitasnya dalam melakukan transaksi. Namun demikian, beliau mengaku sering menerima telepon maupun pesan singkat yang mengatasnamakan pihak Bank Syariah Indonesia.²⁶ Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi karena terdapat pihak-pihak tertentu yang mengetahui nomor telepon dan berusaha memperoleh informasi pribadi dengan mengatasnamakan pihak bank.

Berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bahwa salah satu ancaman yang sering dihadapi nasabah dalam penggunaan layanan digital bukan

²⁵ Gustina Lubis selaku Nasabah BSI, wawancara Pada Tanggal 25 april 2026

²⁶ Edhitta Deviani selaku Nasabah BSI, wawancara Pada Tanggal 30 april 2026

hanya berasal dari gangguan sistem, tetapi juga berasal dari berbagai bentuk kejahatan siber seperti *phishing*, *social engineering*, dan penipuan digital. Modus kejahatan tersebut umumnya dilakukan dengan memanfaatkan identitas lembaga perbankan untuk memperoleh data pribadi nasabah yang kemudian digunakan untuk melakukan tindakan yang merugikan.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fatimah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia, diketahui bahwa beliau telah menggunakan layanan Mobile *banking* untuk membantu aktivitas transaksi sehari-hari. Menurut beliau, penggunaan layanan digital memberikan kemudahan dalam melakukan transfer maupun pembayaran tanpa harus datang ke kantor bank. Namun ketika ditanya mengenai data penting seperti PIN, *password*, dan kode OTP yang tidak boleh diberikan kepada pihak lain, ibu fatimah masih kurang memahami tentang risiko yang bisa terjadi jika data tersebut diketahui orang lain yang dapat mengakibatkan penyalahgunaan rekening, dan juga ibu fatimah mengaku belum mengetahui langkah apa yang harus dilakukan jika pernah memberi tahu orang lain tentang pinnya dan apa resiko resiko lainnya yang bisa dialami jika tidak berhati-hati dalam melakukan transaksi.²⁷

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan layanan digital tidak selalu sama. Sebagian nasabah telah memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi, namun masih banyak yang belum memahami secara menyeluruh hak-hak hukum yang dimilikinya sebagai pengguna layanan perbankan digital. Oleh karena itu diperlukan

²⁷ Nur Fatimah selaku Nasabah BSI, wawancara Pada Tanggal 10 Juni 2026

peningkatan edukasi, sosialisasi mengenai hak dan kewajiban serta perlindungan hukum bagi nasabah agar mampu melakukan transaksi secara aman dan bertanggung jawab.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan akademisi., diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *online* digital pada dasarnya telah memiliki landasan hukum yang cukup memadai. Akan tetapi, perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali melahirkan berbagai bentuk kejahatan baru yang belum sepenuhnya dapat diantisipasi oleh regulasi yang ada. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penyempurnaan regulasi yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam transaksi digital.²⁸

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah tidak hanya diwujudkan melalui pembentukan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui pelaksanaan regulasi secara efektif dalam praktik. Keberadaan regulasi yang baik harus didukung oleh sistem keamanan yang memadai, pengawasan yang efektif, serta kesadaran hukum masyarakat agar perlindungan terhadap nasabah dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital telah diwujudkan melalui dua bentuk perlindungan, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif

²⁸ Dr. Yusri Z. Abidin SH., M.H., Akademisi Hukum Perbankan, wawancara Pada Tanggal 29 April 2026.

merupakan upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian sebelum timbul sengketa, sehingga diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan digital, perlindungan data pribadi, edukasi kepada nasabah, serta pengawasan terhadap aktivitas transaksi. Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan upaya yang dilakukan setelah terjadi pelanggaran atau kerugian terhadap nasabah, yang diwujudkan melalui mekanisme pengaduan nasabah, penyelesaian sengketa, serta penegakan hukum terhadap pelaku kejahatan yang merugikan nasabah.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital pada dasarnya telah tersedia baik melalui peraturan perundang-undangan maupun kebijakan internal bank. Meskipun demikian, pengaturan tersebut belum sepenuhnya menjamin terpenuhinya perlindungan hukum bagi nasabah dalam praktik, sehingga efektivitas perlindungan hukum tersebut masih memerlukan dukungan dari peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan sistem keamanan teknologi informasi, serta pengawasan yang berkelanjutan agar hak-hak nasabah dapat terlindungi secara optimal.

B. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Transaksi *Online* Digital

Meskipun perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan didukung oleh sistem keamanan yang diterapkan oleh pihak bank, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank

Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri nasabah, meliputi tingkat pengetahuan, kesadaran, serta perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Sementara itu, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri nasabah, seperti perkembangan teknologi, ancaman kejahatan siber, sistem hukum, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah.

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri nasabah yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan perilaku dalam menggunakan layanan transaksi *online* digital. Faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan kemampuan nasabah untuk memahami manfaat, resiko serta penggunaan layanan perbankan digital. Berdasarkan hasil penelitian, faktor internal yang memengaruhi belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia meliputi rendahnya literasi digital serta lemahnya kesadaran dalam melindungi data pribadi.

a. Rendahnya Literasi Digital Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gustina dan ibu Nur Fatimah diketahui bahwa keduanya menggunakan layanan BSI *Mobile* karena dianggap lebih praktis dan efisien dibandingkan melakukan transaksi secara langsung di kantor bank. Namun demikian, keduanya mengakui

belum memahami secara menyeluruh berbagai risiko yang dapat timbul dalam penggunaan layanan transaksi *online* digital.

Ibu Nur Fatimah bahkan mengaku belum mengetahui secara jelas risiko yang dapat terjadi apabila PIN, *password*, maupun kode OTP diketahui oleh pihak lain. Selain itu, beliau juga belum memahami langkah-langkah yang harus dilakukan apabila data rahasia tersebut terlanjur diberikan kepada orang lain.²⁹

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masih menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan perlindungan hukum terhadap nasabah belum berjalan secara optimal. Meskipun bank telah menyediakan berbagai fitur keamanan, perlindungan hukum akan sulit diwujudkan apabila nasabah tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara menjaga keamanan akun dan data pribadinya.

b. Lemahnya Kesadaran Nasabah Dalam Melindungi Data Pribadi

Selain rendahnya literasi digital, faktor lain yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum adalah masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat dalam menjaga kerahasiaan data pribadi. Masih banyak masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masih terdapat nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, *password*,

²⁹ Nur Fatimah selaku Nasabah BSI, wawancara Pada Tanggal 10 Juni 2026

User ID, maupun kode OTP. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa keamanan rekening sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak bank sehingga kurang memperhatikan perlindungan data pribadinya sendiri.

Padahal dalam transaksi digital, perlindungan data pribadi merupakan tanggung jawab bersama antara pihak bank dan nasabah. Apabila nasabah secara sengaja maupun tidak sengaja memberikan data rahasia kepada pihak lain, maka risiko penyalahgunaan rekening akan semakin besar.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri nasabah yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi *online* digital. Faktor ini berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, sistem regulasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, faktor eksternal yang memengaruhi belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia meliputi meningkatnya ancaman kejahatan siber, belum optimalnya pengaturan hukum mengenai transaksi digital perbankan, serta sulitnya pembuktian dalam penyelesaian sengketa transaksi digital.

a. Meningkatnya Ancaman Kejahatan Siber (*Cyber Crime*)

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah melahirkan berbagai bentuk kejahatan baru yang memanfaatkan media elektronik sebagai sarana melakukan tindak pidana. Dalam sektor perbankan, kejahatan siber dapat berupa *phishing*, *social engineering*,

pencurian identitas, *malware*, maupun berbagai bentuk penipuan digital lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Edhitta, diketahui bahwa beliau sering menerima telepon maupun pesan singkat yang mengatasnamakan pihak Bank Syariah Indonesia. Menurut beliau, kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi karena terdapat pihak yang berusaha memperoleh informasi penting dengan mengatasnamakan pihak bank.

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa ancaman kejahatan siber masih menjadi salah satu faktor yang dapat melemahkan perlindungan hukum terhadap nasabah. Semakin berkembangnya teknologi digital menyebabkan metode kejahatan juga semakin berkembang sehingga diperlukan upaya perlindungan yang lebih kuat baik dari pihak bank maupun regulator.

b. Belum Optimalnya Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Digital Perbankan

Berdasarkan hasil wawancara dengan akademisi, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *online* digital pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup memadai. Namun demikian, pengaturan tersebut masih tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab

seluruh permasalahan yang muncul akibat perkembangan teknologi digital.³⁰

Saat ini perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan digital diatur dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta berbagai peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Banyaknya regulasi yang mengatur sektor ini menunjukkan adanya perhatian negara terhadap perlindungan nasabah, namun dalam praktiknya masih terdapat kekosongan atau ketidakjelasan pengaturan terhadap beberapa bentuk permasalahan digital yang baru muncul.

Akibatnya, ketika terjadi sengketa atau kerugian akibat transaksi digital, sering muncul perbedaan penafsiran mengenai batas tanggung jawab antara pihak bank dan nasabah.

c. Sulitnya Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital

Faktor terakhir yang menyebabkan perlindungan hukum terhadap nasabah belum optimal adalah sulitnya proses pembuktian apabila terjadi sengketa dalam transaksi digital. Berbeda dengan transaksi konvensional yang umumnya menggunakan dokumen fisik sebagai alat bukti, transaksi digital lebih banyak bergantung pada data elektronik yang memerlukan proses verifikasi tertentu.

³⁰ Dr. Yusri Z. Abidin SH., M.H., Akademisi Hukum Perbankan, wawancara Pada Tanggal 29 April 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan akademisi., diketahui bahwa pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik sering kali menjadi kendala karena tidak semua nasabah memiliki akses terhadap data dan sistem yang digunakan dalam transaksi tersebut. Akibatnya, posisi nasabah sering kali menjadi lebih lemah dibandingkan pihak bank yang memiliki akses terhadap berbagai data transaksi elektronik.

Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, transparan, dan memberikan perlindungan yang seimbang bagi nasabah sebagai konsumen jasa perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa belum optimalnya perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu rendahnya literasi digital nasabah, meningkatnya ancaman kejahatan siber, belum optimalnya pengaturan hukum mengenai transaksi digital, lemahnya kesadaran masyarakat dalam melindungi data pribadi, serta sulitnya pembuktian dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

C. Upaya Yang Dapat Diberikan Oleh Bank Syariah Indonesia Untuk Meningkatkan Perlindungan Hukum dan Keamanan Bagi Nasabah Dalam Transaksi *Online* Digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Indonesia, nasabah Bank Syariah Indonesia, dan akademisi, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi *online* digital tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan

perundang-undangan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum tersebut dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya yang melibatkan pihak bank, regulator, aparat penegak hukum, dan nasabah sebagai pengguna layanan digital agar perlindungan hukum dan keamanan transaksi *online* digital dapat terlaksana secara optimal.

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank syariah tidak hanya diwujudkan melalui pembentukan regulasi, tetapi juga melalui peningkatan literasi digital, edukasi kepada nasabah, serta penguatan sistem keamanan layanan perbankan berbasis teknologi.

1. Meningkatkan Literasi dan Edukasi Digital Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rendahnya literasi digital nasabah menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan perlindungan hukum belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan Ibu Gustina dan Ibu Nur Fatimah yang mengaku belum memahami secara menyeluruh berbagai risiko yang dapat timbul dalam penggunaan layanan transaksi *online* digital.

Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan program edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital yang aman. Edukasi tersebut dapat dilakukan melalui media sosial, aplikasi BSI *Mobile*, pesan singkat, seminar, maupun penyuluhan secara langsung kepada masyarakat. Materi yang disampaikan dapat berupa pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, *password*, dan kode OTP, cara mengenali modus penipuan digital, serta langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi penyalahgunaan rekening.

Peningkatan literasi digital sangat penting karena perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada sistem yang disediakan oleh bank, tetapi juga pada kemampuan nasabah dalam melindungi dirinya sendiri dari berbagai risiko yang dapat terjadi dalam transaksi elektronik.

2. Memperkuat Sistem Keamanan Transaksi Digital

Upaya berikutnya yang perlu dilakukan adalah memperkuat sistem keamanan teknologi informasi yang digunakan dalam layanan perbankan digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia, diketahui bahwa pihak bank telah menerapkan berbagai sistem keamanan seperti *One Time Password* (OTP), verifikasi biometrik, PIN transaksi, notifikasi transaksi secara real time, serta pemantauan terhadap aktivitas transaksi yang mencurigakan.³¹ Meskipun demikian, perkembangan teknologi yang semakin pesat mengharuskan Bank Syariah Indonesia untuk terus melakukan pembaruan sistem keamanan agar mampu menghadapi berbagai bentuk ancaman kejahatan siber yang semakin kompleks. Penguatan sistem keamanan dapat dilakukan melalui peningkatan teknologi keamanan siber, pembaruan sistem secara berkala, serta pengembangan sistem deteksi dini terhadap aktivitas transaksi yang tidak wajar.

Dengan adanya sistem keamanan yang kuat, risiko terjadinya pencurian data, penyalahgunaan rekening, maupun akses ilegal terhadap akun nasabah

³¹ Cut Raudatul Ismi selaku costumer service Bank Syariah Indonesia, Wawancara Pada Tanggal 20 April 2026

dapat diminimalisir sehingga perlindungan hukum terhadap nasabah dapat berjalan lebih efektif.

3. Meningkatkan Perlindungan Data Pribadi Nasabah

Perlindungan data pribadi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam transaksi *online* digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Edhitta, diketahui bahwa beliau sering menerima telepon dan pesan singkat yang mengatasnamakan pihak Bank Syariah Indonesia.³² Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi yang dimiliki oleh nasabah.

Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu memperkuat perlindungan terhadap data pribadi nasabah dengan memastikan bahwa seluruh data yang diperoleh dan dikelola oleh bank disimpan secara aman serta tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, pihak bank juga perlu memberikan edukasi kepada nasabah bank syariah indonesia mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data- data pribadi dan risiko yang dapat timbul apabila data tersebut diketahui oleh pihak lain.

Upaya perlindungan data pribadi juga harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi sebagai bentuk penghormatan terhadap hak privasi nasabah.

4. Mengoptimalkan Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

³² Edhitta Deviani selaku Nasabah BSI, wawancara Pada Tanggal 30 april 2026

Dalam praktiknya, tidak semua nasabah mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan apabila mengalami kerugian akibat transaksi digital. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan transparan bagi nasabah yang mengalami permasalahan dalam penggunaan layanan digital.

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat diperlukan mengingat salah satu kendala yang sering dihadapi nasabah adalah sulitnya pembuktian ketika terjadi sengketa transaksi elektronik. Dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas dan responsif, nasabah dapat memperoleh kepastian hukum serta perlindungan yang lebih baik apabila mengalami kerugian.

Selain melalui mekanisme internal bank, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan maupun melalui jalur pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Penguatan Regulasi dan Pengawasan Oleh Regulator

Berdasarkan hasil wawancara dengan akademisi, diketahui bahwa perkembangan teknologi digital berjalan lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasi yang mengaturnya. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya berbagai permasalahan baru yang belum sepenuhnya dapat dijangkau oleh ketentuan hukum yang ada.³³

³³ Dr. Yusri Z. Abidin SH., M.H., Akademisi Hukum Perbankan, wawancara Pada Tanggal 29 April 2026

Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan pemerintah perlu terus melakukan penyempurnaan regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen jasa keuangan digital. Selain itu, pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan perbankan digital juga perlu ditingkatkan guna memastikan bahwa seluruh penyelenggara telah menerapkan standar keamanan dan perlindungan konsumen yang memadai. Penguatan regulasi dan pengawasan sangat penting untuk memberikan kepastian hukum bagi nasabah serta menciptakan sistem perbankan digital yang aman, sehat, dan terpercaya.

6. Meningkatkan Kesadaran Hukum Nasabah

Selain peran bank dan regulator, nasabah juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan rekening dan data pribadinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masih terdapat nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang berkaitan dengan rekening bank.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat sebagai subjek hukum. Menurut Soerjono Soekanto, kesadaran hukum merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas pelaksanaan hukum dalam masyarakat karena hukum akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh perilaku masyarakat yang patuh terhadap norma hukum.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran hukum masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan perbankan digital.

Nasabah harus memahami bahwa PIN, *password*, *User ID*, dan kode OTP merupakan informasi rahasia yang tidak boleh diberikan kepada siapa pun, termasuk pihak yang mengaku sebagai petugas bank.

Kesadaran hukum yang baik akan membantu nasabah untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan digital sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya kerugian akibat penipuan maupun penyalahgunaan data pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan perlindungan hukum dan keamanan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital harus dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan sistem keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa, penguatan regulasi dan pengawasan, serta peningkatan kesadaran hukum nasabah. Dengan adanya kerja sama yang baik antara pihak bank, regulator, aparat penegak hukum, dan masyarakat, diharapkan perlindungan hukum terhadap nasabah dapat terlaksana secara lebih efektif sehingga tercipta sistem perbankan digital yang aman, terpercaya, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pengguna layanan perbankan syariah. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi elektronik memerlukan sinergi antara regulasi yang memadai, sistem keamanan teknologi informasi, edukasi kepada masyarakat, serta pengawasan yang efektif dari regulator.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *online* digital pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari adanya berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, serta penyelenggaraan transaksi elektronik.

Namun demikian, keberadaan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal karena masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya, khususnya rendahnya literasi digital masyarakat, meningkatnya ancaman kejahatan siber, serta perkembangan modus kejahatan digital yang semakin kompleks.

Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap nasabah tidak cukup hanya dilakukan melalui pendekatan normatif berupa pembentukan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus didukung oleh pendekatan preventif melalui edukasi digital, penguatan sistem keamanan teknologi informasi, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan terhadap Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transaksi *Online Digital*, adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transaksi *online digital* diwujudkan melalui perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan melalui penerapan sistem keamanan digital seperti penggunaan One Time Password (OTP), verifikasi biometrik, PIN transaksi, notifikasi transaksi secara real time, serta edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital. Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui penyediaan mekanisme pengaduan nasabah, penyelesaian sengketa, dan penegakan hukum terhadap pihak-pihak yang melakukan tindak kejahatan yang merugikan nasabah.
2. Faktor penyebab perlindungan hukum belum optimal yaitu rendahnya literasi digital nasabah, meningkatnya kejahatan siber, belum optimalnya aturan hukum mengenai transaksi digital, rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga data pribadi, serta kesulitan pembuktian dalam kasus kejahatan digital.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum dan keamanan bagi nasabah dalam transaksi *online digital*, antara lain

melalui peningkatan literasi dan edukasi digital kepada masyarakat, penguatan sistem keamanan teknologi informasi, peningkatan perlindungan data pribadi nasabah, optimalisasi mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, penguatan regulasi dan pengawasan oleh regulator, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas sistem keamanan teknologi informasi yang digunakan dalam layanan digital *banking* serta melakukan pembaruan sistem keamanan secara berkala untuk mengantisipasi perkembangan kejahatan siber yang semakin kompleks. Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga perlu meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital yang aman agar risiko penyalahgunaan data pribadi dapat diminimalisir.
2. Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kehati-hatian dalam menggunakan layanan transaksi *online* digital dengan menjaga kerahasiaan PIN, *password*, *User ID*, dan kode OTP serta tidak mudah mempercayai pihak-pihak yang mengatasnamakan bank. Selain itu, nasabah juga perlu meningkatkan pemahaman mengenai keamanan digital agar dapat menghindari berbagai bentuk penipuan dan kejahatan siber.

3. Kepada Regulator yaitu Pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan, dan Bank Indonesia perlu terus melakukan penyempurnaan regulasi yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam transaksi *online* digital serta memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara jasa keuangan digital. Hal tersebut diperlukan agar perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ali, Zainuddin. Hukum Perbankan Syariah. Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- Fuady, Munir. Hukum Perbankan Modern. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018.
- Hermansyah. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Hadjon, Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia. Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987
- Ibrahim, Johnny. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Imaniyati, Neni Sri. Hukum Perbankan Syariah dan Konvensional. Bandung: Mandar Maju, 2013.
- Ismail. Perbankan Syariah, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana, 2023.
- Karim, Adiwarman A. Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.
- Kasmir. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Otoritas Jasa Keuangan. Perkembangan Fintech dan Dampaknya terhadap Industri Keuangan. Jakarta: OJK, 2022.
- Soekanto, Soerjono. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Susilowati, S. Dajaan. Hukum Perlindungan Konsumen. Banten: Universitas Terbuka, 2019
- Usanti, Trisadini P., dan Abd. Shomad. Hukum Perbankan. Jakarta: Kencana, 2022.
- Usman, Rachmadi. Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

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

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

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

C. Jurnal

Devanto, Satrio Pradana, dan Munawar Kholil. "Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Melalui Internet Banking (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)." *Privat Law*, Vol. 6, No. 1, 2018.

Faruqi, Muh. Furqan Al, dkk. "Aspek Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah." *Journal of Islamic Banking and Finance Studies*. Vol. 1, No. 1, 2025.

Hadijah, Nining. "Perlindungan Data Pribadi dalam Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 30, No. 1, 2023.

Hahnyati. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Digital Bonking dalam Perspektif UU Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Teknologi* 5, No. 1, 2021.

Hidayat, Wahyu. "Perlindungan Hukum Nasabah dalam Transaksi Perbankan Digital." *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 12, No. 2, 2023.

Rismawati, Nadhia Shafira, dkk. "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Konvensional dalam Kasus Kejahatan Siber di Era Digital." *Indonesian Journal of Law and Justice*. Vol. 3, No. 3, 2026.

Ningrum, Wahyu Apria, dkk. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan Syariah Atas Gangguan Transaksi Digital." *Jurnal Hukum Malahayati*, Vol. 6 No. 2, 2025.

Tarantang, J., et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Transaksi Digital." *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 9, no. 1, 2023

Zein, Ahmad Wahyudi. "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah di Era Digitalisasi Pasca Keluarnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan." *AT-TAFAHUM: Journal of Islamic Law*, 2025.

D. Webiste

<https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/>, diakses pada 10 Juni 2026

<https://money.kompas.com/read/2023/05/10/140408326/layanan-bsi-error-erick-thohir-akui-ada-serangan-siber>, diakses pada 15 Juni 2026

LAMPIRAN

Cut Raudatul Ismi selaku costumer service Bank Syariah Indonesia,
Wawancara dilakukan pada senin, 20 April 2026



Dr. Yusri Z. Abidin SH., M.H., Akademisi Hukum Perbankan,
wawancara dilakukan pada hari rabu, Tanggal 29 April 2026



Gustina Lubis selaku Nasabah BSI, wawancara dilakukan pada hari
sabtu, 25 april 2026



Edhitta Deviani selaku Nasabah BSI, wawancara dilakukan pada hari
kamis, 30 april 2026



Nur Fatimah selaku Nasabah BSI, wawancara dilakukan pada hari
Rabu ,Pada Tanggal 10 Juni 2026