

PERLINDUNGAN NASABAH TERHADAP JASA LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT BCA SYARIAH BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



OLEH :

NAMA : DHAVIN AZRIYA
NPM : 1901110032
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2024

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN NASABAH TERHADAP JASA LAYANAN MOBILE BANGKING
DI PT BCA SYARIAH BANDA ACEH**

Banda Aceh, 16 Mei 2024

Pembimbing



H. M. HANAFIAH MUDDIN, S.H., M.Hum

**PERLINDUNGAN NASABAH TERHADAP JASA LAYANAN MOBILE BANKING
DI PT BCA SYARIAH BANDA ACEH**

Oleh

Nama Mahasiswa : DHAVIN AZRIYA
No. Mahasiswa : 1901110032
Program Studi : Ilmu Hukum Bagian
: Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 14 Agustus 2024
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 | : H. M. Hanafiah Muddin, S.H., M.Hum | () |
| 4. Penguji II | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 5. Penguji III | : Mahfud, S.H., LLM | () |

Banda Aceh, 24 Agustus 2024
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



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

Abstrak

**DHAVIN PERLINDUNGAN NASABAH TERHADAP JASA LAYANAN
AZRIYA, MOBILE BANKING PADA PT BANK BCA SYARIAH
2024 BANDA ACEH**

Fakultas Hukum Universitas Mumammadiyah Aceh
(v., 56)., pp.,bibl., app

H.M.Hanafiah Muddin,S.H.,M.Hum

Pasal 1 Ayat(1) Undang- undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan menyatakan perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup kelembagaan kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya, salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah melalui media alternatif seperti *mobile banking*, *mobile banking* merupakan pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan serta melakukan transaksi secara *online*, namun dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala antara bank dan nasabah.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bentuk kerugian yang di alami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT BCA Syariah Banda aceh, menjelaskan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa layanan *mobile banking* di PT BCA syariah, menjelaskan tanggung jawab yang di lakukan PT BCA Syariah Banda Aceh kepada nasabah *mobile banking* yang dirugikan.

Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis empiris dengan pendekatan melalui penelitian lapangan (*Field Research*) dan kepustakaan (*Library Research*), Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara responden dan informan, dan penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kerugian yang di alami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh berupa kerugian materil akibat *cyber crime*, baik berupa *phising* dan *Malware in the browser (MIB)*, kegagalan transaksi, serta pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN *mobile banking*. Perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking* mengalami sengketa atau masalah dapat melalui perlindungan hukum preventif dilakukan sebelum terjadinya masalah tanggung jawab yang di lakukan PT Bank BCA syariah Banda Aceh kepada nasabah *mobile banking* yang dirugikan meliputi beberapa aspek yaitu keamanan *system*, penanganan keluhan, perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa, dan pemberian kompensasi.

Disarankan kepada PT Bank BCA Syariah Banda Aceh untuk pelayanan di Bank BCA Syariah Banda Aceh kedepannya para customer service lebih detail dalam memberikan informasi dan edukasi tentang fitur yang terdapat pada BCA mobile, agar nasabah semakin paham dan puas dalam penggunaanya, untuk para nasabah jadilah nasabah yang cerdas, agar bisa lebih hati-hati dan cermat dalam menerima informasi sehingga tidak mudah terpengaruh terhadap penipuan.

KATA PENGANTAR

بسم هلا الرحمن الرحيم

Puji Syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “PERLINDUNGAN NASABAH TERHADAP JASA LAYANAN MOBILE BANKING DI PT BANK BCA SYARIAH BANDA ACEH” Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki, bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, maka pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak H.M.Hanafiah Muddin, S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi dan memberi motifasi agar penyusunan skripsi saya berjalan sempurna.
2. Bapak Dr. Mainita, S.H.,M.H.Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Bapak Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H.,M.H,selaku ketua bagian Hukum Perdata dan dosen wali yang telah memberi dukungan ,kemudahan selama perkuliahan dan pelaksanaan penyusunan skripsi saya.

4. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
5. Kepada Seluruh Bapak/Ibu tenaga kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
6. Kepada Ibu Putri Ariyati selaku Pimpinan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Bapak Rian Ramadhana, Al Haris, Ferdi, dan Sylasyabila sebagai responden yang mengizinkan untuk melakukan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman seperjuangan Muhammad Ichsan, Fathur Ruzi serta teman-teman di Fakultas Hukum Angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada Mouhajir S.H, Zainina S.H, Zahratul Azkia S.H yang banyak membantu dan memberikan masukan-masukan, memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada Ayahanda Syamsul Rizal, dan Ibunda Putri Ariyati , Abangku Rian Ramadhana, Yogi Kurniawan , serta Kakakku Syalsyabilla dan adinda tersayang Fathir Afwa, yang telah memberikan do'a dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Penulisan skripsi ini sudah di upayakan semaksimal mungkin, namun di sadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan perkembangan hukum perdata pada khususnya.

Banda Aceh,1 Februari 2024

Penulis

Dhavin Azriya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian.....	7
C. Metode Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan.....	12
 BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN NASABAH DAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK BCA SYARIAH	
A. Pengertian Nasabah.....	14
B. Hak dan Kewajiban Nasabah.....	15
C. Hubungan Bank dan Nasabah	17
D. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Syariah	23
E. Sejarah Bank BCA Syariah.....	26
F. Pengertian Mobile Banking	31
G. Landasan Teori.....	36
 BAB III PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PIHAK BANK BCA SYARIAH KEPADA NASABAH MOBILE BANKING	
A. Bentuk kerugian yang di alami oleh nasabah terhadap jasa layanan mobile banking PT Bank BCA Syariah Banda Aceh.	42
B. perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa layanan <i>mobile banking</i> Syariah.....	45
C. Tanggung Jawab yang di lakukan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh kepada nasaba <i>mobile banking</i> yang Dirugikan.....	47
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi membawa dampak secara menyeluruh di Indonesia, tidak terkecuali dalam bidang perbankan. Perkembangan teknologi dan informasi menyebabkan mulai munculnya aplikasi yang berbasis elektronik. Perubahan antarmuka teknologi telah memungkinkan bagi industri keuangan untuk memuaskan pelanggannya dengan solusi instan untuk masalah mereka melalui penggunaan teknologi.

Teknologi semakin banyak digunakan perbankan untuk menyediakan layanan melalui mode layanan mandiri menggunakan berbagai saluran elektronik jasa keuangan pada umumnya kompleks dan membutuhkan banyak kepercayaan bagi konsumen untuk menggunakan teknologi. Untuk itu, bank sebagai lembaga penyaluran dana dan penghimpun dana dari masyarakat memerlukan kepercayaan dari masyarakat. Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memperhatikan kepentingan nasabahnya.

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.¹ Perbankan Indonesia memiliki banyak produk yang ditawarkan, seperti simpanan masyarakat berupa giro, deposito, tabungan.

¹ Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah* Jakarta: Prenada Media Group, 2010 hlm. 12

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Bank Syariah beroperasi tidak berdasarkan bunga, sebagaimana yang lazim dilakukan oleh bank konvensional, karena bunga mengandung unsur riba yang jelas-jelas dilarang dalam Al Qur'an. Bank syariah beroperasi dengan menggunakan prinsip lain yang diperbolehkan oleh Syariah. Bagi Muslim yang tidak menghiraukan larangan ini, Allah dan Nabi Muhammad s.a.w. menyatakan perang dengan mereka

Semakin meningkatnya tingkat persaingan antar bank, bank semakin berlomba-lomba untuk menarik simpati nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan konsumen menggambarkan perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.

Mobile banking adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan

melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya atau mobilitas yang tinggi, sehingga *Mobile banking* saat ini banyak di gemari oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, sehingga dimanapun mereka berada tetap dapat melakukan transaksi sehingga tidak perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun.

Mobile banking juga merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank saja yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *Mobile banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.

Dalam buku Bijak Bere-Banking yang diterbitkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), E-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti Automatic Teller. Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC) / Point Of Sales (POS), internet banking, SMS banking, mobile banking, e-commerce, phone banking, dan video banking.²

Mobile banking memberikan beberapa keuntungan bagi nasabah diantaranya yaitu:

1. Praktis dalam bertransaksi. Nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan cukup dengan modal internet saja tanpa harus mengunjungi cabang bank.

² Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-e Banking* Jakarta: OJK, Mei 2015, hlm.6.

2. Tidak memiliki batasan waktu. Nasabah dapat mengakses rekening 24 jam setiap harinya untuk mengecek saldo atau melihat mutasi rekening, bahkan bertransaksi di luar waktu operasi bank.
3. Cakupan global. Dengan Mobile Banking, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dari belahan dunia manapun selama memiliki akses internet.
4. Fitur layanan yang luas. Layanan yang ditawarkan dari Mobile Banking berbagai macam untuk nasabah.
5. Lebih ekonomis. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya untuk transportasi ke cabang bank dan hampir semua fitur gratis.

Mobile Banking juga memiliki sistem perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah. Walau kelihatan sepiintas *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Bukan berarti sistem Mobile Banking tidak ada celah. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah, apabila perangkat tersebut terkena virus.

Di Indonesia, belum ada peraturan khusus mengenai *mobile banking*, tetapi terdapat ketentuan-ketentuan yang dapat ditafsirkan dan digunakan sebagai landasan dan menetapkan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, salah satunya yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank.

Perlindungan konsumen bank di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur tentang Hak dan Kewajiban pelaku usaha. Pada Undang-Undang ini juga mengatur tentang penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Undang-Undang mengenai perbankan sendiri mengatur mengenai tentang kewajiban perbankan untuk hal tertentu yang berhubungan dengan potensi terjadinya resiko kerugian dalam bertransaksi menggunakan layanannya. Pengaturannya dapat dilihat pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (“UU Perbankan”) yang menjelaskan, “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”³

³Arsyad, Melinda. Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. “*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*. 1, No. 2 2023 hlm 335

Kemudian pengaturan tentang informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016. Terkait dengan para pihak yang melakukan kegiatan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 21 Ayat (1) bahwa pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui agen elektronik. Pasal 21 Ayat (2) dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik adalah, jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi, jika melalui pemberian kuasa maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, kemudian jika dilakukan melalui agen elektronik maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik serta jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.

Namun demikian jika kerugian transaksi elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, maka menjadi tanggung jawab pengguna layanan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk menulis tentang perlindungan hukum nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh ?

2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian menggunakan jasa layanan *mobile banking*?
3. Bagaimana tanggung jawab yang dilakukan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh kepada nasabah *mobile banking* yang dirugikan?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

a. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi focus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindar perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan pada bagian hukum perdata dan khusus hanya pada Perlindungan Nasabah Terhadap Jasa Layanan *Mobile Banking* di PT BCA Syariah Banda Aceh

b. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT BCA Syariah Banda Aceh ?
2. Untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa layanan *mobile banking* di PT BCA Syariah ?

3. Untuk menjelaskan tanggung jawab yang dilakukan PT BCA Syariah Banda Aceh kepada nasabah *mobile banking* yang dirugikan?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.⁴

a. Definisi Operasional Variabel

Untuk menganalisa permasalahan dalam penelitian ini, ada beberapa konsep yang perlu diperjelas terlebih dahulu yaitu:

- a. Perlindungan nasabah adalah memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan edukasi bagi nasabah. Dalam waktu dua sampai lima tahun ke depan diharapkan program-program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada sistem perbankan.
- b. Jasa layanan adalah merupakan kegiatan, perbuatan, atau kinerja yang bersifat tidak nampak. Jasa juga merupakan struktur komprehensif, bukan tunggal, dan secara konsisten digunakan secara unidimensional. Perbedaan

⁴ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

antara produk dan jasa juga merupakan sesuatu yang terus menjadi perdebatan. Oleh karena itu, pengertian jasa bersifat ambigu dan kadang-kadang menyesatkan.

- c. Mobile banking adalah biasa disingkat dengan *m-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *m-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler Praktis (tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai) dan aman(menggunakan PIN/ kode rahasia).
- d. PT BCA Syariah adalah industri perbankan syariah di Indonesia sebagai bank yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran, penghimpun dana dan pembiayaan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.

b. Lokasi dan Populasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang di perlukan berkaitan dengan permasalahan dan pembahasan penulisan penelitian ini, maka akan dilakukan penelitian di PT BCA Syariah Banda Aceh

2. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin ditelit. Populasi penelitian dalam penulisan ini adalah para pihak yang terlibat, yaitu : Kabag *Customer Service* PT BCA Syariah Banda Aceh, Nasabah, Akademisi

3. Cara Mengambil Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan pertimbangan tertentu mengambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan.⁵ Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yaitu sebagai berikut:

a) Responden

1. Pimpinan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh 1 (satu) orang
2. *Costumer Service* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh 1(satu) orang
3. Nasabah 3 (Tiga) orang

b) Informan

1. Akademisi 1 Orang

c. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.⁶ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari

⁵ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2019, hlm. 72.

⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

internet dan lain-lain.⁷ Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

1. Data skunder yang diperoleh melalui teknik mempelajari dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, buku-buku hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal-jurnal hukum, disertasi hukum, tesis hukum, skripsi hukum, dan putusan pengadilan, serta peraturan perundang-undangan relevan dengan permasalahan dalam skripsi ini .
2. Data primer yaitu diperoleh melalui teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab dengan responden dan informan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
3. Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.

d. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.⁸ Data

⁷ Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229.

yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.⁹

D. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I adalah pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II adalah tinjauan umum tentang pengertian nasabah, hak dan kewajiban nasabah, hubungan bank dan nasabah, pengertian bank syariah, perlindungan nasabah bank, perlindungan hukum terhadap nasabah bank syariah, pengertian mobile banking.

BAB III hasil penelitian tentang Perlindungan Nasabah Terhadap Jasa Jayanan Mobile Banking di PT Bank BCA Syariah Banda Aceh menguraikan tentang bentuk kerugian yang dialami nasabah, perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh dan tanggung jawab yang di berikan kepada nasabah jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh

BAB IV merupakan bagian akhir dari pembahasan hasil penelitian ini yang berisi kesimpulan dan Saran.

⁸Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm. 153.

⁹ Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 22.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN NASABAH DAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK BCA SYARIAH

A. Perlindungan Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Perjanjian Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank¹⁰. Sementara menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

¹⁰ Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1, hlm 3

yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah bank dibagi menjadi:

- a. Pada pasal 1 angka 17 undang-undang nomor 10 tahun 1998

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

- b. Pada pasal 1 angka 18 undang-undang nomor 10 tahun 1998

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. HAK DAN KEWAJIBAN NASABAH

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk didengar pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹

Nasabah memiliki hak secara spesifik, yakni sebagai berikut:

Nasabah berhak mengetahui secara terperinci produk bank yang akan ditawarkan. Ini adalah hak yang paling utama nasabah, apabila nasabah tidak mendapatkan penjelasan yang rinci dari pelayan bank (*customer service*), maka nasabah akan sulit untuk memilih produk bank yang sesuai kebutuhan¹².

Nasabah berhak untuk mendapat bunga atas produk tabungan dan deposito yang diperjanjikan terlebih dulu. Praktiknya dalam perbankan berlaku aturan

¹¹ Ferry Satya Nugraha, Budiharto, Rinitami Njatrijani, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware*, diakses pada hari Jumat tanggal 6 April 2018.

¹² Ronny Sautama Hotma Bako. *Hubungan Bank Dan Nasabah terhadap produk Tabungan Dan Deposito*. Bandung: Citra Aditya bakti, 1995. hlm. 57

nasabah yang akan menyimpan dana pada bank dilakukan dengan cuma-cuma. Besarnya bunga dapat dilihat pada ketentuan yang berlaku pada setiap bank menurut produk yang ada. Terkait kewajiban nasabah, diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

- 1) Membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa
- 5) perlindungan konsumen secara patuh.

Kewajiban nasabah yang berhubungan dengan bank, umumnya harus memperhatikan bentuk bank tersebut, dengan mewakilkan pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang dapat mendeteksi gejala kemungkinan timbulnya suatu permasalahan pada bank tersebut.

3. HUBUNGAN BANK DAN NASABAH

Hubungan bank dan nasabah adalah hubungan yang lahir karena perjanjian. Hubungan ini melahirkan hak dan kewajiban dari bank dan nasabah adalah sebagai berikut:¹³

a. Kewajiban Bank

¹³ Sentosa sembiring, *Hukum Perbankan*, Bandung: CV Mandar Maju, 2012, hlm, 176.

- 1) Menjamin kerahasiaan, identitas bank berserta dengan dana yang disimpan pada bank kecuali kalau peraturan perundang-undangan menentukan lain.
 - 2) Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
 - 3) Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
 - 4) Mengganti kedudukan debitur dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajiban kepada pihak ketiga
 - 5) Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan fasilitas *Letter of credit* (L/C), sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi. *Letter of credit* adalah janji dari bank penerbit untuk melakukan pembayaran atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima atas penyerahan dokumen¹⁴.
 - 6) Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan danannya di Bank.
 - 7) Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.
- b. Hak Bank
- 1) Mendapatkan provinsi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
 - 2) Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama.

¹⁴ Ramlang ginting, *Transaksi Bisnis dan Perbankan International*, Jakarta: Salemba Empat, 2007, hlm, 13.

- 3) Melelang agunan dalam nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikannya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- 4) Pemutusan rekening nasional (klausul ini hanya cukup ditemui dalam praktek).
- 5) Mendapatkan buku cek, Bilyer giro, Buku Tabungan, *Credit Card*, dalam hal upaya penutupan rekening.

c. Kewajiban Nasabah

- 1) Mengisi dan menandatangani fomulir yang telah disediakan oleh bank sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.
- 2) Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank.
- 3) Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan yang diinginkan.
- 4) Membayar provisi yang telah ditentukan oleh bank.
- 5) Menyerahkan buku atau bilyet giro tabungan.

d. Hak Nasabah

- 1) Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank seperti fasilitas.
- 2) Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
- 3) Menurut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.
- 4) Mendapatkan sisa uang pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit tidak membayar.

e. Nasabah memiliki hak secara spesifik, yakni sebagai berikut¹⁵:

1. Nasabah berhak mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan terperinci dari bank melalui pelayanan pelanggannya (customer service), maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola. Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu. Dalam praktik perbankan berlaku ketentuan bahwa nasabah yang akan menyimpan dananya pada waktu suatu bank dilakukan dengan cuma-cuma. Nasabah berhak untuk menerima bunga atas dana yang disimpan pada bank tersebut. Besarnya bunga ini dapat dilihat pada ketentuan yang berlaku pada setiap bank menurut produk bank yang ada.

¹⁵ Ronny Sautama Hotma Bako. Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995). hlm. 57

3. Terkait kewajiban nasabah, diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa “Kewajiban konsumen yaitu:
 - a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b. Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Dengan memperhatikan hak dan kewajiban bank dan nasabah secara singkat hubungan bank dan nasabah dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Dengan disetorkannya uang nasabah kepada bank maka berakhirilah nama kepemilikan uang tersebut sebagai uang nasabah, uang tersebut beralih kepemilikannya kepada pihak bank.
- 2) Bank diwajibkan untuk membayarkan kembali uang tersebut dalam jumlah yang sama apabila diminta oleh nasabah, baik untuk jumlah yang pokok saja atau ditambah dengan bunga sebagaimana ditetapkan oleh bank tersebut.
- 3) Bank berhak untuk menggunakan uang tersebut untuk keperluan apapun.¹⁶

¹⁶ Sentosa Sembiring, Hukum Perbankan, Bandung : CV Mandar Maju, 2012, hlm, 46.

- 4) Bank bukanlah kuasa dari nasabah tetapi debitur dari nasabah. Bahwa kedudukan anatra bank dan nasabah adalah sejajar.¹⁷

4. PERLINDUNGAN NASABAH BANK

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).¹⁸

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam kontek Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang

¹⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Bandung: CV Mandar Maju, 2012, hlm., 46.

¹⁸ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika, 2012, hlm, 324.

bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: *Pertama*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walkin customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).¹⁹

5. PENGERTIAN PERLINDUNGAN HUKUM

Hukum merupakan perlindungan terhadap kepentingan setiap manusia yang berbentuk norma. Hukum sebagai peraturan ataupun norma yang isinya bersifat umum dan normatif, karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena sebagai penentu apa yang tidak dan boleh dilakukan, serta sebagai penentu pelaksanaan kepatuhan pada norma²⁰. Menurut Sudikno Mertokusumo, hukum mempunyai tujuan untuk mencapai suatu ketertiban masyarakat sehingga diharapkan semua kepentingan manusia terlindungi dalam mencapai suatu tujuan

¹⁹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 32-33.

²⁰ Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 2003. hlm. 39

dan bertugas membagi hak dan kewajiban yang dimiliki setiap individu dalam masyarakat, membagi kewenangan dan penyelesaian masalah hukum harus diutamakan serta harus bisa memelihara kepastian hukum. Menurut Subekti, tujuan dari hukum yaitu untuk mengabdikan pada Negara, yaitu memberikan kemakmuran serta kesejahteraan bagi rakyatnya. Dalam arti yang lain perlindungan hukum bisa diartikan sebagai perbuatan untuk melindungi subjek hukum dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan dipaksakan dengan sanksi. Kesimpulan dari hal tersebut, perlindungan hukum merupakan sebagai sesuatu yang diberikan pada subjek hukum berbentuk perangkat hukum, baik bersifat preventif maupun represif, serta dalam bentuk tertulis atau tidak tertulis.

Sesudah perubahan UUD NRI 1945, hak privasi berupa perlindungan data pribadi warga negara diakui sebagai hak konstitusional. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan diselipkannya bab dan pasal-pasal khusus tentang hak asasi manusia yakni bab XA Pasal 28 A sampai J. Perlindungan data pribadi diatur pada Pasal 28G ayat (1) UUD NRI 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.” Selain dilindungi secara konstitusional, perlindungan data pribadi di Indonesia dibuktikan dengan keterlibatan negara dalam perjanjian-perjanjian internasional. Salah satunya adalah “ICCPR” (*International Covenant on Civil and Political Rights*) atau Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil dan Politik. Indonesia

kemudian meratifikasinya ke dalam UU No. 12 Tahun 2005 Tentang Pengesahan ICCPR. Dalam UU tersebut, negara berkewajiban melindungi privasi dan data pribadi warganya.²¹

Beberapa pengertian perlindungan hukum menurut ahli: Menurut Satjipto Raharjo,²² Perlindungan hukum merupakan pengayoman hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan agar mereka bisa menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum. Menurut Paton, kepentingan merupakan sasaran hak, tidak semata-mata dilindungi oleh hukum, melainkan karena adanya pengakuan terhadap hal tersebut.

Menurut Setiono²³, Perlindungan Hukum adalah upaya perlindungan kepada rakyat dari perbuatan kesewenangan penguasa yang tidak patuh pada aturan hukum yang berlaku. Agar ketertiban dan keamanan di lingkup masyarakat dapat terwujud, sehingga dapat menikmati martabatnya sebagai manusia dalam kehidupan bermasyarakat.

Bentuk perlindungan hukum menurut Hadjon²⁴ meliputi dua hal yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang memberikan kesempatan kepada masyarakat agar bisa mengajukan keberatan atau

²¹ Djafar, Wahyudi. "Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Lanskap, Urgensi dan Kebutuhan Pembaruan." Kuliah Umum Tantangan Hukum dalam Era Analisis Big Data. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada 5 2019: hlm 14.

²² Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya bakti, 2000. hlm. 53

²³ Setiono. *Rule of Law* (Supermasi Hukum). Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana, 2004. hlm. 57

²⁴ Philipus M. Hadjin. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987. hlm. 29

suatu pendapat sebelum suatu keputusan dari pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Perlindungan hukum ini bertujuan mencegah terjadi suatu sengketa. Dengan adanya perlindungan hukum preventif ini bisa menjadikan pemerintah agar lebih berhati-hati dalam hal mengambil setiap keputusan yang berkaitan dengan asas *freies emessen* dan rakyat dapat mengajukan keberatan. Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan:

- a. Pembinaan;
 - b. Pengawasan
 - c. Peraturan Perundang-Undangan.
- 2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum represif dapat dilakukan dengan:

- b. Penindakan;
- c. Pemberian Sanksi.

6. SEJARAH BANK BCA SYARIAH

PT Bank BCA Syariah merupakan hasil dari proses akuisisi dan konversi yang dilakukan PT Bank Central Asia Tbk pada tahun 2009 terhadap PT Utama Internasional Bank (Bank UIB) berdasarkan Akta Notaris Dr. Irawan Soerodjo, S.H., M.Si. No. 72 tanggal 12 Juni 2009. Pada awalnya Bank UIB merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya sebagai bank umum konvensional, namun kemudian mengubah kegiatan usahanya menjadi bank yang dijalankan

berdasarkan prinsip syariah. Bank UIB (Utama International Bank) sendiri berdiri pada 21 Mei 1991 dan mulai beroperasi pada 18 Maret 1992. Pasca akuisisi Bank UIB mengubah namanya menjadi BCA Syariah dan menyesuaikan seluruh ketentuan dalam anggaran dasarnya menjadi sesuai dengan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Di Luar Rapat Perseroan Terbatas Bank UIB No. 49 tanggal 16 Desember 2009 yang dibuat di hadapan Notaris Pudji Rezeki Irawati, S.H., Notaris di Jakarta, dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusannya No. AHU-01929. AH.01.02 tanggal 14 Januari 2010 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia pada Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 23 tanggal 20 Maret 2012.²⁵

7. PENGERTIAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK SYARIAH

Industri perbankan syari'ah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syari'ah. Bagi nasabah, niat mereka dalam memilih bank syariah sebagai tempat menyimpan dana didasarkan adanya penilaian terhadap bank syariah yang berjalan sesuai dengan ketentuan agama, sehingga dapat memberikan jaminan

²⁵ <http://www.bcasyariah.co.id/profit-korporasi/sejarah/> di akses pada hari Selasa 5 Desember 2023 pukul 23.00 wib

dunia akhirat bagi nasabah. Namun demikian, dalam prakteknya dimungkinkan adanya kesalahan penerapan prinsip syariah, sehingga bank syariah berjalan justru tidak sesuai dengan prinsip dan kaidah syariah. Perbankan syariah sangat rentan terhadap kesalahan-kesalahan yang bersifat syar'i. Tuntutan target, tingkat keuntungan yang lebih baik, serta penilaian kinerja akan dapat mendorong bank syariah melanggar ketentuan syariah. Hal ini akan semakin rentan terjadi pada bank syariah dengan tingkat pengawasan syariah yang rendah. Oleh karenanya, tidak heran, jika masih banyak ditemukannya pelanggaran aspek syariah yang dilakukan oleh perbankan syariah, khususnya perbankan yang konversi ke syariah atau membuka unit usaha syariah²⁶.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya menggunakan akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah islam.²⁷

²⁶ Rachmadi Usman, Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia, Jakarta : Sinar Grafika, 2012, hlm, 332.

²⁷ Ismail perbankan Syariah cetakan ke 4 penerbit Jakarta : prenada media group, 2016 hlm 32.

Beberapa peraturan perundang-undangan di bidang hukum perbankan yang mengatur mengenai perlindungan hukum, baik yang sifatnya preventif dan/atau represif untuk nasabah/konsumen yang merugi akibat adanya system perbankan layanan *mobile banking*, yaitu diantaranya :

1. UU Perbankan
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Perlindungan hukum mengenai penggunaan *mobile banking* terhadap konsumen dalam undang-undang Perbankan diatur dalam Pasal 6 huruf n yang pada pokoknya menjelaskan mengenai perbankan bisa berkegiatan lain yang dianggap lazim dilakukan oleh perbankan selama masih bersesuaian dengan hukum positif Indonesia.

Kemudian dalam UU *a quo* juga mempertegas tugas Bank Indonesia (“BI”) sebagai regulator, koordinator, dan pengawasan, serta penindak kepada bagi

perbankan, sehingga BI dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen berupa memberikan kewajiban bagi perbankan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, memberikan sanksi yang sifatnya administratif, baik mencabut izin usaha, kelembagaan, maupun aktivitas usaha lingkup perbankan²⁸

8. PENGERTIAN BANK SYARIAH

Bank secara umum bank adalah suatu institusi keuangan yang kegiatan usahanya berupa menghimpun dana dari masyarakat, kemudian dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat, serta memberikan jasa kepada masyarakat. Sedangkan menurut Suyatno bank adalah suatu badan yang memiliki tugas utama yaitu sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang telah disepakati bersama. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa bank umum Merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya, produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan dengan bank konvensional akan tetapi tidak sama dengan

²⁸ Pujiyono. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. "Privat Law"*. 2021 hlm 302

produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar dan maysir. Oleh karena itu produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang.

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau jasa dengan batas waktu tertentu yang telah disepakati bersama dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyat, dengan mengambil landasan hukum dari Al-Quran dan hadits.

9. PENGERTIAN MOBILE BANKING

E- banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E- banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru²⁹

Dalam buku Bijak Bere-Banking yang diterbitkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller*

²⁹ Wulan Pinontoan, "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol.1 No.4 Desember 2013, hlm. 193.

*Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC) / Point Of Sales (POS), internet banking, SMS banking, mobile banking, e-commerce, phone banking, dan video banking*³⁰

Layanan *internet banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang kebank secara langsung. Internet banking dalam penggunaannya langsung secara online melalui website resmi bank yang bersangkutan. Layanan internet banking berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, sms banking dan juga ATM. *Mobile banking* dalam pengoprasiaannya hampir sama dengan internet banking yaitu sama- sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu, nasabah terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone*.

Hal ini berbeda dengan internet banking karena layanan internet banking tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya. Layanan yang lain seperti sms banking tidak perlu menggunakan jaringan internet, melainkan hanya perlu menggunakan pulsa saja Jadi, dengan adanya fasilitas internet banking dan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, maka akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan saja, dan dimana saja. Bagi nasabah yang sibuk dengan aktifitasnya, maka akan sangat merepotkan jika harus antri berlama-lama di bank untuk melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

³⁰ Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: OJK, Mei 2015, hlm. 6

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki keterkaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.³¹

10. Transaksi Mobile Banking

Transaksi adalah kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Pada konsep transaksi, setiap transaksi haruslah dibuatkan keterangan tertulis sebagai bukti seperti kuitansi atau faktur yang biasa disebut bukti transaksi. Mendaftar *Mobile Banking* android dengan tahapan sebagai berikut:³²

1. Mengunduh di situs bank tertentu (sesuai keinginan nasabah yang mengikuti layanan *Mobile Banking*)
2. Mengirim SMS (*Short Message Service*) dengan format sesuai dengan yang diberikan oleh bank

³¹ Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, “Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 1, No 2, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013, hlm. 7.

³² <http://www.cermati.com/artikel/mengenai-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya> diakses pada Kamis 7 Desember 2023 pukul 15.20 wib

3. Setelah aplikasi berhasil diunduh, silahkan membuat kata sandi (*password*) dan identitas rahasia yang akan digunakan untuk masuk akun (*login*). Login adalah proses masuk ke jaringan komputer dengan memasukkan identitas akun minimal terdiri dari akun pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*) untuk mendapatkan hak akses.
- a. Keuntungan dan kekurangan layanan *Mobile Banking*³³:

Keuntungan menggunakan *Mobile Banking* yaitu:

1. Mudah digunakan Bermodalkan kartu dari berbagai operator seluler dan ponsel berbagai jenis, dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*) sudah dapat melakukan transaksi, baik itu transfer uang, cek saldo, pembayaran, pembelian pulsa, dan masih banyak transaksi lain yang dapat digunakan dengan memanfaatkan fasilitas *Mobile Banking*

2. Menghemat Waktu

Nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* tidak perlu menyediakan waktu untuk mengantri di bank atau keluar rumah mencari mesin ATM dalam melakukan transaksi.

3. Lebih Fleksibel

Dapat melakukan transaksi kapan saja, dan transaksi apa saja (kecuali penarikan tunai) selama jaringan ponsel mendukungnya.

- b. Kekurangan layanan *Mobile Banking*:

³³ <http://www.idemandiri.com/2015/10/keuntungan-kekurangan-mobile-banking>. Diakses pada Sabtu 9 Desember 2023 pukul 17.11 wib

1. Tidak dapat melakukan penarikan tunai

Transaksi dalam layanan Mobile Banking menggunakan telepon seluler (handphone) tidak dapat melakukan penarikan tunai seperti transaksi yang dilakukan dengan datang langsung ke bank atau transaksi menggunakan ATM. Layanan Mobile Banking hanya dapat melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, cek saldo, dan sebagainya.

2. Bergantung pada pulsa dan jaringan

Transaksi dengan menggunakan layanan Mobile Banking harus dipastikan bahwa kartu seluler yang digunakan harus ada pulsa dan jaringan atau sinyal. Transaksi Mobile Banking menggunakan media SMS (Short Message Service) akan dikenakan biaya yang besarnya berbeda-beda dari masing-masing provider serta sinyal harus ada agar SMS (Short Message Service) dapat terkirim.

3. Rawan kejahatan jika kurang hati-hati

Setiap melakukan transaksi dalam layanan Mobile Banking pasti harus ada verifikasi atau menyertakan PIN (Personal Identification Number) untuk validasi rekening. jika tidak berhati-hati dalam menyimpan ponsel dan PIN maka informasi yang tersimpan dalam ponsel dapat digunakan dengan mudah oleh orang lain.

11. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Dalam pembahasan mengenai perlindungan hukum, karena dalam unsur suatu negara merupakan hal penting dalam pembahasan tersebut. Dimana hal penting disini adalah dalam terbentuknya suatu Negara tentu ada terbentuknya suatu peraturan hukum yang mengatur dalam tiap warga negaranya. Dengan kata lain perlindungan hukum ini dapat dikatakan sebagai gambaran tersendiri dalam fungsi hukum itu sendiri, dimana hukum yang memiliki konsep yaitu memberi suatu kepastian, kemanfaatan, keadilan, kedamaian dan ketertiban.

Definisi diatas telah menimbulkan beberapa para ahli dalam mengungkapkan pendapatnya mengenai tentang perlindungan hukum, yaitu: Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic).

Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.³⁴

³⁴ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 53

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.³⁵

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut: Sarana Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah

³⁵ Ibid hal 54

mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

2. Teori Kehati-hatian

Kehati-hatian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan berhati-hati atau waspada. Kehati-hatian di sini sama dengan ketelitian, kesaksamaan ataupun kecermatan sebelum atau saat melakukan suatu tindakan. Kehati-hatian berasal dari kata hati-hati (*prudent*) yang erat kaitannya dengan fungsi pengawasan bank dan manajemen bank. *Prudent* dapat juga diartikan bijaksana.

Apabila dilihat dari prinsip kehati-hatian perbankan (*prudent banking principle*) sendiri merupakan suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati (*prudent*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya.³⁶

Preventative principle dan *Precautionary principle* (prinsip kehati-hatian) adalah prinsip yang pada awalnya diadopsi dalam deklarasi dan kemudian diadopsi dalam berbagai konvensi sebagai bentuk pengejawantahan dari prinsip pembangunan berkelanjutan.

Prinsip ini merupakan perkembangan dalam kebijakan nasional maupun internasional yang bertujuan melindungi manusia dan lingkungan hidup dari bahaya yang serius dan tidak bisa dipulihkan. *Precautionary principle* atau prinsip kehati-hatian ini menekankan pada bagaimana melakukan pencegahan agar tidak terjadi penurunan kualitas lingkungan hidup akibat pencemaran. Lebih jauh lagi, prinsip ini juga mengatur mengenai pencegahan agar tidak terjadinya kerusakan lingkungan hidup.³⁷

3. Teori Tanggung Jawab

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau

³⁶ Djon S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 27.

³⁷ M.R.R.G Wibisana, *Law and Economic Analysis of the Precautionary Principle*, Desertasi Doktor Maastricht University, 2008, hlm. 214.

melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.

Menurut, Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (negligence) dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (culpa), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”³⁸

Tanggung jawab secara etimologi adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain. Sedangkan pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Menurut kamus hukum ada 2 (dua) istilah pertanggungjawaban yaitu liability (the state of being liable) dan responsibility (the state or fact being responsible)

³⁸ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009, hlm. 7.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PIHAK BANK BCA SYARIAH KEPADA NASABAH MOBILE BANKING

A. Bentuk kerugian yang di alami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh

Kerugian nasabah akibat penggunaan e-banking pada dasarnya diakibatkan karena pelanggaran privasi oleh orang lain dengan cara penyalahgunaan data pribadi melalui pencurian, perusakan, ataupun penggandaan data. Zaman sekarang, ketika dunia perbankan sudah modern, tindakan semacam ini paling sering dilakukan dalam bentuk *skimming*, *hacking*, atau *carding*. Pencurian data pribadi semacam ini biasanya akan mengambil data-data yang berkaitan dengan personality korban yang nantinya akan dimanfaatkan untuk melakukan tindakan-tindakan yang bisa merugikan nasabah.

Layanan *mobile banking* diciptakan untuk memudahkan nasabah dalam hal transaksi, agar nasabah hanya perlu menggunakan *handphone* dan jaringan internet untuk melakukan transaksi. Sistem layanan dalam *mobile banking* biasanya digunakan untuk mengubah PIN ATM, melihat saldo, transfer atau transaksi antar bank atau sesama bank secara langsung (*real time*), pembayaran lainnya sesuai fitur masing-masing perbankan. Namun, dengan kemudahan tersebut nasabah harus tetap berhati-hati karena layanan ini sangat rentan akan risiko, baik karena risiko yang disebabkan operasional bank, kelalaian nasabah,

kesalahan pihak ketiga, atau bahkan *cyber crime* seperti pembobolan, phishing dan tindakan lain yang dapat merugikan finansial nasabah yang uangnya disimpan di Bank tertentu yang memiliki layanan *mobile banking*.³⁹

Adapun kerugian yang pernah di alami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh antara lain :

1. *Man/Malware in the browser (MIB)*

MIB merupakan metoda yang bertujuan untuk membobol rekening nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dengan alat bantu berupa perangkat lunak jahat (*malware*) untuk memberikan virus pada *browser* korban (nasabah). *Malware* yang sudah menginfeksi *browser* korban biasanya dapat diakses oleh pelaku secara bebas dan tanpa teridentifikasi oleh korban. Untuk melancarkan aksinya pelaku akan mengambil data, baik *user ID* maupun *password* korban, serta sambungan nasabah ke bank juga diambil alih, bahkan sampai ditahap pelaku mampu untuk menggunakan *website* di *browser* nasabah sebagaimana keinginannya. Risiko ini harus diwaspadai betul, karena hampir seluruh MIB bersifat *incognito* tanpa diketahui oleh pemilik akun (Hasil wawancara nasabah Sylasyabila Senin 1 januari 2024)

2. Pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN *mobile banking*

³⁹ Pratama, I Putu Agus Eka. *Komputer dan Masyarakat*. Bandung, Informatika, 2012, hlm 334

Perbuatan membajak nomor *SIM Card* atau mengambil alih akses nomor ponsel dengan cara menghubungi perusahaan operator telepon untuk menerbitkan kartu baru biasanya dilakukan ketika ponsel nasabah yang sebenarnya tidak nyala, sehingga notifikasi tidak muncul seperti biasanya. Cara-cara untuk melakukan hal tersebut adalah:

pertama, membuat surat kuasa khusus yang dipalsukan oleh pelaku disertai dengan *fotocopy* kartu identitas, yaitu KTP milik nasabah.

Kedua, Jika pelaku sudah mendapat atau memegang *SIM card* baru, pelaku menghubungi pihak perbankan melalui SMS atas nama korban untuk melakukan perubahan *password mobile banking*.

Ketiga, pelaku mengkomunikasikan kepada *call center* bank untuk meminta reset PIN *mobile banking*. Lalu, pihak Bank akan mengirimkan notifikasi perubahan PIN melalui *email* atau SMS nasabah, padahal nomor nasabah sudah diganti menjadi nomor pelaku.

Keempat, pelaku menggunakan rekening nasabah untuk melakukan transaksi bagi kepentingan pribadi atau orang lain secara tidak berhak. (Hasil wawancara nasabah Ferdi pada Selasa 2 Januari 2024)

3. Ponsel digunakan oleh orang lain

Ponsel yang terhubung dengan *mobile banking* terbilang cukup rawan disalahgunakan oleh orang lain, jika *handphone* milik kita hilang atau dipinjam oleh seseorang yang kita kenal.

Ponsel yang potensi untuk disalahgunakan adalah ponsel dengan pengaturan *auto lock*, *screen lock*, *pattern lock*, *password/passcode* yang tidak dihidupkan (non-aktif). Ketika sudah mendapat ponsel nasabah, pelaku dapat memanfaatkan *mobile banking* nasabah dengan cara melihat PIN yang tersimpan (*auto save*) atau menghubungi *call center* perbankan guna me-riset PIN atau mencari PIN dari notifikasi email yang masih terhubung oleh ponsel nasabah. (Hasil wawancara nasabah Al Haris Selasa 2 Januari 2024)

B. Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa layanan *mobile banking Syariah*

Perlindungan Hukum untuk warga negara menurut Hadjon diurai dalam 2 (dua) bentuk, yaitu preventif dan represif. Preventif diartikan sebagai dari pemerintah yang berfungsi untuk mencegah adanya pelanggaran (pra-kejadian) melalui bentuk peraturan perundang-undangan, bimbingan, serta pemantauan. Lalu, mengenai perlindungan hukum represif diartikan sebagai perlindungan berupa tindakan, sanksi seperti denda, penjara, dsb yang diberlakukan kepada seseorang/pelaku kejahatan yang telah merugikan orang lain, baik secara langsung atau tidak langsung (pasca- kejadian).

Proses transaksi menggunakan sistem layanan *mobile banking* tidak luput dari adanya kejahatan *cyber* atau *human error* yang dapat merugikan nasabah. Dengan adanya hal tersebut membuat nasabah menjadi posisi yang paling rentan dari hubungan hukum antara nasabah dengan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan

kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam bertransaksi/menggunakan layanan *mobile banking*.⁴⁰

Keterlambatan pemberitahuan gagal transaksi layanan *mobile banking* melanggar hak nasabah yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa Bank harus memberikan layanan *mobile banking* dan nasabah yang terbaik, karena konsumen yang menggunakan layanan *mobile banking* berhak atas kondisi maksimal, khususnya terkait pengaturan keuangan pelanggan. Namun dalam hal terkait layanan ini, bank ini tidak menawarkan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan/nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. (Hasil wawancara nasabah Sylasyabila 1 januari 2024)

Demikian membuktikan bahwa pelanggan/nasabah bisa saja rugi dengan terlambatnya info mengenai gagalnya transaksi terhadap layanan *mobile banking*, misalnya waktu transaksi pembayaran mengakibatkan pembebanan ganda pada saldo nasabah akibat kesalahan pada sistem bank. Oleh karena itu, produk perbankan berupa layanan telepon seluler tidak menawarkan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

⁴⁰ Ju, Ade Borami. *Et Al*. Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan *Electronic Banking* Sebagai Bagian Aktivitas Bisnis Perbankan di Indonesia. "*Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis*". 2021 hlm 35

Apabila timbul permasalahan yang merugikan nasabah maka bank melakukan tindakan hukum yang represif. Salah satu tujuan tersebut berada di bawah lingkup bank, yaitu penyedia layanan perbankan digital. Tugas bank dapat mencakup menanggapi keluhan pelanggan dan membayar kerugian konsumen. Sebagai penyedia layanan bagi bank, perlindungan nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital sebenarnya merupakan bentuk tanggung jawab bank untuk kerugian nasabah.

Tujuan dari tanggung jawab ini adalah untuk membela hak-hak klien, sesuai dengan hukum dan peraturan perbankan, dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank yang menyediakan layanan perbankan digital, peran ini juga berfungsi untuk mengurangi kemungkinan reputasi bank memburuk dari waktu ke waktu. (Hasil wawancara *Costomer service* Bank Bca Syariah Banda Aceh Rian Ramadhana Senin 8 Januari 2024)

C. Tanggung jawab yang di lakukan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh kepada nasaba *mobile banking* yang dirugikan

Bank adalah jenis organisasi bisnis yang menerima dana dari masyarakat umum dalam bentuk deposito dan kemudian mengembalikan dana tersebut ke lingkungan melalui kredit atau cara lain untuk meningkatkan standar hidup orang-orang yang dilayaninya. Pihak pengendali utama adalah bank, yang menyediakan layanan *mobile banking*. Dalam konteks ini, bank sering disebut sebagai agen komersial.

Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam permasalahan layanan *internet banking*, pihak nasabah dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank atas suatu kerugian yang terjadi tanpa ada kesalahan dari pihak nasabah. Adapun mekanisme pengaduan nasabah yaitu:

c. Cara menyampaikan pengaduan ke Bank:

1. Secara lisan
2. secara tertulis
3. perwakilan nasabah

b. Penerimaan pengaduan oleh bank

Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Tanggung jawab bank sebagai penyedia jasa layanan *internet banking* menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan *internet banking*. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaan *internet banking*, maka nasabah dapat langsung melapor kepada bank melalui call center bank, ataupun dapat datang langsung ke *customer services officer* (CSO) dan membuat

pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap transaksi nasabah yang tersimpan pada data dalam bentuk apapun, termasuk juga pada print out komputer, transaksi yang dikirimkan secara elektronik antara bank dan nasabah merupakan alat bukti yang sah, kecuali ada hal lain yang dapat dibuktikan oleh nasabah, pihak bank akan melakukan pelaporan ke *handling complain system (HCS)* bagian khusus yang menangani operasioanl pusat, dan akan diproses maksimal 14 hari kerja. Kompensasi yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah pemberian ganti rugi kepada nasabah, sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Kerugian materil yang diderita oleh nasabah dalam mekanisme penggunaan *internet banking*. Nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggung jawaban dari pihak bank, yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila kerugian yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* tersebut diakibatkan oleh karena kesalahan dari nasabah pengguna *internet banking* itu sendiri, maka nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan kepada pihak bank karena kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah pengguna *internet banking* itu sendiri, dan pihak bank tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*. Sehingga tidak mengharuskan bagi pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Tetapi

pihak bank tetap membantu nasabah dalam mencari solusi atas kerugian yang dialami oleh nasabah.

- b. Sebaliknya, apabila ternyata kerugian materill yang diderita oleh nasabah pengguna *internet banking* diakibatkan oleh karena kesalahan dari pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking*, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank pengguna *internet banking* tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh nasabah. Karena pihak bank telah melakukan wanprestasi kepada nasabah pengguna *internet banking*.
- c. Jika kerugian materill yang diderita oleh nasabah ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah itu harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah

PT Bank BCA Syariah Banda Aceh memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan penyelesaian kepada nasabah mobile banking yang mengalami kerugian. Tanggung jawab ini melibatkan beberapa aspek:

1. Keamanan Sistem

Bank bertanggung jawab untuk menjaga keamanan sistem mobile banking mereka. Jika kerugian terjadi akibat kegagalan keamanan internal bank, bank memiliki kewajiban untuk memperbaiki kelemahan tersebut dan memberikan kompensasi kepada nasabah yang dirugikan.

2. Penanganan Keluhan

Bank memiliki kewajiban untuk menanggapi keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Proses penanganan keluhan harus transparan dan dapat diakses oleh nasabah.

3. Perlindungan Konsumen

Sebagai lembaga keuangan, bank harus mematuhi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Ini mencakup memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah serta memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan standar keamanan dan kualitas yang ditetapkan.

4. Penyelesaian Sengketa

Bank bertanggung jawab untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Ini dapat mencakup mediasi, arbitrase, atau proses penyelesaian lainnya yang dirancang untuk menyelesaikan konflik dengan nasabah.

4. Pemberian Kompensasi

Jika nasabah mengalami kerugian yang disebabkan oleh kelalaian bank, bank dapat memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada nasabah tersebut. Hal ini bisa melibatkan pengembalian dana atau penggantian kerugian sesuai dengan kebijakan bank. (Hasil wawancara Ibu Putri Ariyati, Kepala Cabang Bank Bca Syariah Banda Aceh, Wawancara, Senin 8 Januari 2024)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Perlindungan Nasabah Terhadap Jasa Layanan Mobile Banking di Pt Bank Bca Syariah Banda Aceh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk kerugian yang dialami oleh nasabah terhadap jasa layanan *mobile banking* PT Bank BCA Syariah Banda Aceh berupa kerugian materiil, yaitu *cyber crime*, baik berupa phishing dan MIB, kegagalan transaksi dan transaksi berulang-ulang, serta pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN *mobile banking*
2. Perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian menggunakan jasa layanan *mobile banking* dapat ditemukan dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016, serta beberapa peraturan perundang-undangan lainnya. Sedangkan pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking* yang mengalami sengketa atau masalah dapat menempuh cara-cara melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif dilakukan sebelum terjadinya masalah, antara lain diatur di Undang-Undang nomor 10 tahun 1998

tentang Perbankan dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta penjelasan mengenai transaksi melalui mobile banking dari pihak bank. Perlindungan hukum represif dilakukan setelah terjadi masalah , yaitu dengan 3 (tiga) cara, yaitu melalui pengaduan nasabah, penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang didalamnya ada 3 (tiga) cara yaitu Mediasi, Adjudikasi, dan Arbitrase, serta melalui Pengadilan dengan cara Mediasi dan Gugatan Perdata.

3. Tanggung jawab yang di lakukan PT Bank BCA Syariah Banda Aceh kepada nasabah *mobile banking* yang dirugikan meliputi beberapa aspek yaitu keamanan system, penanganan keluhan, perlindungan konsumen penyelesaian sengketa, pemberian kompensasi. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memebrikan ganti rugi. Maka bank telah melakukan kewajibannya

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk pelayanan di Bank BCA Syariah Banda Aceh kedepannya para customer service lebih detail dalam memberikan informasi dan edukasi tentang fitur yang terdapat pada BCA mobile, agar nasabah semakin paham dan puas dalam penggunaannya.

2. Untuk para nasabah jadilah nasabah yang cerdas, agar bisa lebih hati-hati dan cermat dalam menerima informasi sehingga tidak mudah terpengaruh terhadap penipuan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Ferry Satya Nugraha, Budiharto, Rinitami Njatrijani, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware*, 2016
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Pres, Yogyakarta, 2019.
- Ismail perbankan Syariah cetakan ke 4 penerbit Jakarta, prenada media group, 2016.
-, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah* Jakarta, Prenada Media Group, 2010.
- Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: OJK, Mei 2015
- Philipus M. Hadjin. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Pratama, I Putu Agus Eka. *Komputer dan Masyarakat*. Bandung, Informatika, 2012.
- Pujiyono. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*. “Privat Law”. 2021.
- Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, 2012.
- Ramlang ginting, *Transaksi Bisnis dan Perbankan International*, Jakarta, Salemba Empat, 2007.
- Ronny Sautama Hotma Bako. *Hubungan Bank Dan Nasabah terhadap produk Tabungan Dan Deposito*. Bandung: Citra Aditya bakti, 1995.
- Satijipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung, Citra Aditya bakti, 2000.

Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Bandung, CV Mandar Maju, 2012.

Setiono. *Rule of Law* Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana, 2004.

Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta, Liberty, 2003.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 Tentang Pengesahan International Covenant On Civil And Political Rights

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

C. Bahan Internet/ Jurnal

<http://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya> diakses pada 7 desember 2023 pukul 15.20 wib

<http://www.idemandiri.com/2015/10/keuntungan-kekurangan-mobile-banking> diakses pada 9 desember 2023 pukul 17.11 wib

<http://www.bcasyariah.co.id/profit-korporasi/sejarah/> di akses pada hari selasa 5 Desember 2023 pukul 23.00 wib

Arsyad, Melinda. Penyelesaian Ganti Kerugian Pada Nasabah Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. “*Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*. 1, No. 2 2023. diakses pada 20 desember 2023

Djafar, Wahyudi. "Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Lanskap, Urgensi dan Kebutuhan Pembaruan." Kuliah Umum Tantangan Hukum dalam Era Analisis Big Data. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada 2019. diakses pada 24 desember 2023

Ju, Ade Borami. *Et Al.* Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan *Electronic Banking* Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan di Indonesia. “*Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis*”. 2021. diakses pada 24 desember 2023

Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, “Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 1, No 2, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013. diakses pada 7 januari 2024

Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1,2020 . diakses pada 14 januari 2024

Wulan Pinontoan, “*Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*”, Jurnal EMBA, Vol.1 No.4 Desember 2013. diakses pada 15 januari 2024

Lampiran A



Gambar A.1 wawancara dengan Ibu Putri Ariyati, Kepala Cabang Bank Bca Syariah Banda Aceh, Wawancara, Senin 8 Januari



Gambar A.2 Wawancara dengan *Costomer service* Bank Bca Syariah Banda Aceh Rian Ramadhana Senin 8 Januari



Gambar A.3 Wawancara dengan nasabah Al Haris Selasa 2 januari 2024



Gambar A.4 Wawancara dengan nasabah Sylasyabila Senin 1 januari 2024



Gambar A.5 Wawancara dengan nasabah Ferdi pada Selasa 2 Januari 2024