

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING* DI BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) CABANG PAREPARE**



**OLEH**

**JUMRAH. S**

**NIM: 2020203874234016**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING* DI BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) CABANG PAREPARE**



**OLEH:**

**JUMRAH. S**

**NIM: 2020203874234016**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE  
2024**

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare

Nama Mahasiswa : Jumrah. S

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203874234016

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FAKSIH IAIN Parepare  
Nomor: 1666 Tahun 2023

Pembimbing Utama : Disetujui Oleh  
: Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI

NIP : 19870418 201503 1 002

Pembimbing Pendamping : Muhammad Satar , M.M

NIP : 1982041 1202421 1 008

()  
()

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam



Dr. Rahmawati, M.Ag

NIP. 19760901 200604 2 001

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare

Nama Mahasiswa : Jumrah. S

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203874234016

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Nomor: 1666 Tahun 2023

Tanggal Kelulusan : 29 juli 2024

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI (Ketua) (.....)

Muhammad Satar, M.M (Sekertaris) (.....)

Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota) (.....)

Rustam Magun Pikahulan, S.H, M.H. (Anggota) (.....)



Mengetahui:  
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam



Rahmawati, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19760901 200604 2 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik, dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Nurhaedah berkat doa tulusnya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik dan skripsi ini juga ditujukan kepada Ayah saya Sangkala berkat dukungan dan motivasi dan memberikan banyak bantuan sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga bangga dengan perjuangan Anaknya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI dan Muhammad Satar, M.M selaku dosen pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Bapak Rustam Magun Pikhulan, M.H. sebagai ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
4. Dosen Penguji Penulis, Bapak Dr. Zainal Said, M.H. dan Rustam Magun Pikhulan, M.H. yang telah meluangkan waktunya untuk menghadiri seminar proposal dan seminar hasil, serta telah memberikan kritik dan saran untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Keluarga yang mendukung secara materil maupun moril kepada kakak dan adik-adik dari penulis yang senantiasa membersamai penulis dalam melakukan bimbingan skripsi.
7. Kepada Sahabat saya Kurnia Adam, Wulandari yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada sahabat dan teman seperjuangan Khusus HES Angkatan 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah menemani sebagai tempat berbagi segala suka dan duka.
9. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berusaha bertahan dan berjuang sampai di titik ini, walaupun seringkali putus asa atas apa yang diusahakan, namun terima kasih tetap bertahan dan memutuskan untuk tidak menyerah.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini

dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 29 juni 2024  
22 Dzulhujjah 1445 H

Penulis



Jumrah S  
NIM.2020203874234016



## ABSTRAK

**Jumrah. S**, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare*” (Dibimbing oleh Bapak Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI dan Bapak Muhammad Satar, M.M)

Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI). Terdapat pemahaman bahwa Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi konsumen. Sumber hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilihat dalam konteks UUPK saja, tetapi juga harus dilihat dalam kerangka system hukum perlindungan konsumen.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode jenis kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan yang penting untuk memahami suatu fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Metode kualitatif juga merupakan yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang secara tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah model interaktif. teknik analisis data model interaktif terdiri dari tiga tahapan yang harus dilakukan. Reduksi Data, Model Data/Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Studi mengenai perlindungan hukum nasabah dalam penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare menunjukkan bahwa bank telah mengimplementasikan berbagai kebijakan untuk melindungi nasabah dari risiko keamanan dan perlindungan data. (2) Penggunaan layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare telah memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara online. Penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare telah ditinjau berdasarkan (3) prinsip-prinsip fiqhi muamalah untuk memastikan kesesuaiannya dengan syariah. Penelitian ini menyoroti bahwa proses penggunaan internet banking di BSI, mulai dari registrasi hingga transaksi, telah mematuhi prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan ketentuan hukum Islam yang berlaku.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, konsumen, Internet Banking*



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jumrah. S  
NIM : 2020203874234016  
Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang, 24 Februari 2002  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap  
Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah  
Indonesia (BSI) Cabang Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 29 juni 2024  
22 dzulhijjah 1445 H

Pemulis



Jumrah S  
NIM.2020203874234016

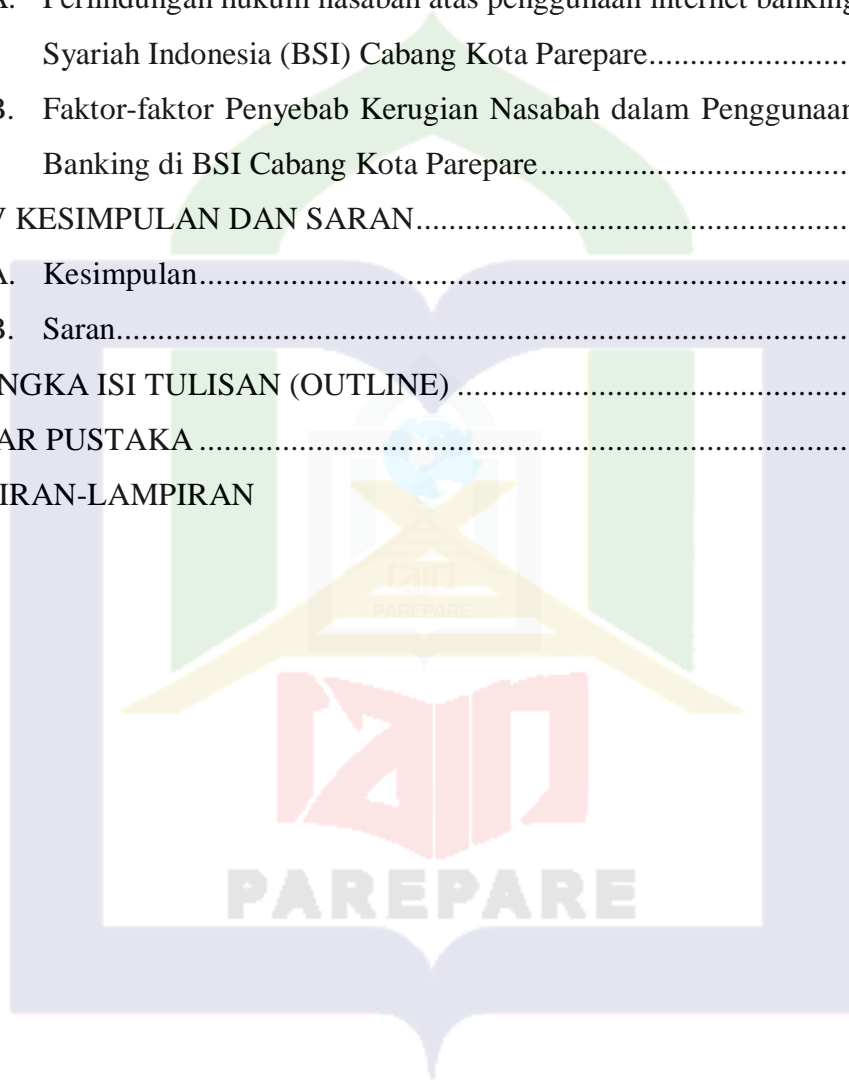
PAREPARE



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRAK .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	10
B. Tinjauan Teori .....	13
1. Akad Dalam Hukum Islam .....	13
2. Teori Perlindungan Hukum Konsumen.....	17
3. Teori Konsumen dan Pelaku Usaha .....	23
C. Kerangka Konseptual.....	34
D. Kerangka Pikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Fokus Penelitian.....	42
D. Jenis dan Sumber Data .....	42

E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	43
F. Uji Keabsahan Data .....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Perlindungan hukum nasabah atas penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.....	49
B. Faktor-faktor Penyebab Kerugian Nasabah dalam Penggunaan Internet Banking di BSI Cabang Kota Parepare.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
KERANGKA ISI TULISAN (OUTLINE) .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



**DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Bagan Kerangka Pikir	40
2	Lampiran	



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1	Surat Izin Meneliti Dari Kampus	Lampiran
2	Surat Penetapan Pembimbing	Lampiran
3	Surat Izin Meneliti Penelitian Dari Kantor Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Parepare	Lampiran
4	Surat Keterangan Selesai Meneliti	Lampiran
5	Validasi Instrumen Penelitian	Lampiran
6	Surat Keterangan Wawancara	Lampiran
7	Dokumentasi	Lampiran
8	Biografi Penulis	Lampiran

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)

ع	'ain	'	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u



Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/آيَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

الْجَنَّةِزُورُوضَةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُالْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعِمُّ : *Nu'ima*

عَدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ʾ (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	ta'murūna
النَّوْءُ	:	al-nau'
شَيْءٌ	:	syai'un
أَمْرٌ	:	umirtu

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah.

Namun bila kata-kata ini menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*      بِاللَّهِ *billah*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmatillah*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat,

maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi Abū Zaid, Naṣr Hamīd (bukan: Zaid, Naṣr Hamīd Abū)

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

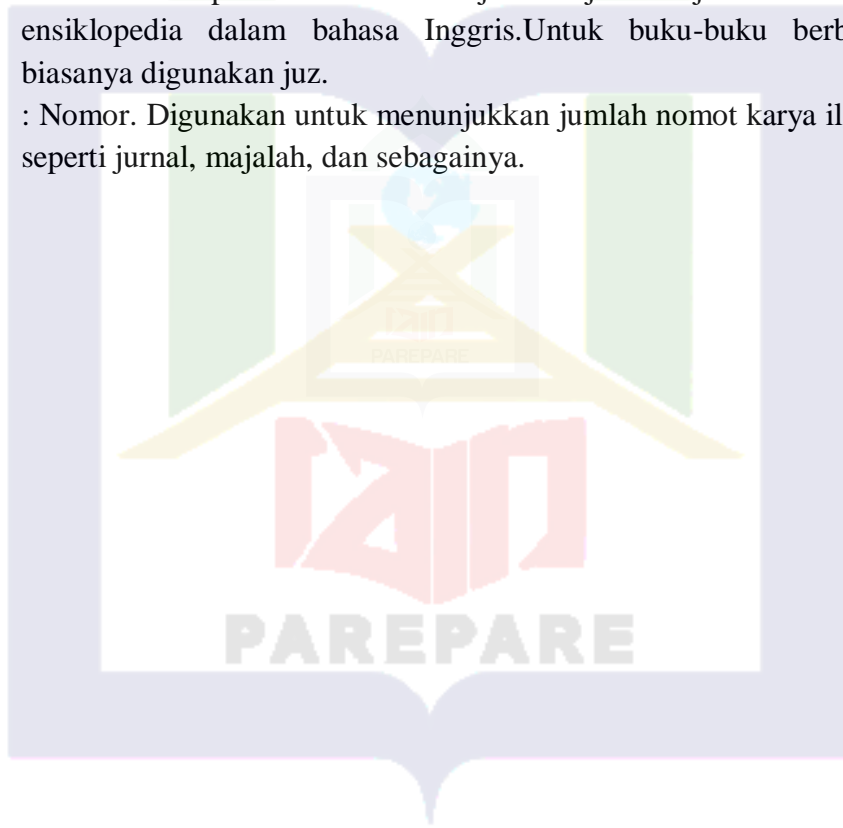
swt.	=	<i>subḥānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../.: 4=	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab :

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas- batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan Konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.<sup>1</sup>

Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Industri Perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berbasis pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa *Internet Banking*.

Perlindungan hukum pada konsumen termasuk ruang lingkup muamalah. Muamalah adalah hukum yang mengatur selain ibadah ritual yaitu yang mengatur segala urusan atau aktifitas manusia yang sudah dewasa, antar individu maupun kelompok masyarakat. Dalam hukum muamalah terdapat ketentuan-ketentuan dari Allah yang sifatnya dapat dikembangkan melalui ijtihad menurut situasi dan kondisi pada suatu zaman misalnya dalam bidang perlindungan hukum nasabah internet banking yang berhubungan dengan perkara muamalah.

---

<sup>1</sup> Ramadhanti, S., Handayani, S., dan Novera, A. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Alat Kesehatan di E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University. 2021). h. 4.

Mobile Banking termasuk akad pelepasan hak (Intilaq) dengan atau tanpa ganti rugi disebut Akad Isqoth. Mengenai lafal ijab kabulnya yakni melalui tulisan diperbolehkan menurut jumhur ulama. Dan tidak terdapat unsur yang merugikan maupun yang menimbulkan kemadhorotan melainkan merupakan suatu hal yang mendatangkan banyak keuntungan. Pandangan hukum Islam terhadap mobile banking adalah bahwa transaksi mobile banking adalah suatu transaksi muamalah yang dibolehkan karena terdapat kemaslahatan yang besar bagi masyarakat khususnya nasabah pengguna layanan mobile banking.<sup>2</sup>

Bila dilihat dari sistem serta prinsip operasionalnya, maka mobile banking menurut kaca mata fiqh kontemporer sebenarnya merupakan alat, media, metode teknis atau sarana yang dalam kaidah syariah bersifat fleksibel, dinamis, dan variabel. Hal ini termasuk dalam kategori persoalan teknis duniawi yang Rasulullah pasrahkan sepenuhnya selamanya dalam koridor Syariah kepada umat Islam untuk menguasai dan memanfaatkannya demi kemakmuran bersama selain itu dalam kaidah fiqh dikenal dengan kaidah yang berbunyi "*Al-Ashl Fi al-Mu'amalati al-Ibahatu Illa an Yadulla dalil ala tahrimiha*" (artinya hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya). Maka hukum bertransaksi menggunakan mobile banking adalah boleh berdasarkan prinsip masalah karena kebutuhan akan kemajuan teknologi ini dengan berusaha memperbaiki dan menghindari kelemahan dan penyimpangan teknis maupun Syariah.

Perlindungan bagi nasabah/konsumen dalam peraturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat penting, sehingga dengan adanya perlindungan secara

---

<sup>2</sup> Lutfi Rokhiyatul Mu'asiroh Analisis, *Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Ad-Deenar, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, VOL: 5/NO: 02. h 156.

legal atau adanya payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait. Perlindungan hukum seyogyanya menjadi upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi bagi para nasabah. Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas, jika tidak ada nasabah, oleh karena sebagai pelaku usaha perbankan sangat bergantung dengan nasabah, untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.<sup>3</sup>

Upaya hukum preventif, dimana upaya ini untuk memberikan Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Upaya hukum represif, dimana upaya ini untuk memberikan perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan.<sup>4</sup>

Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia

---

<sup>3</sup> Celina Tri siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), h. 5.

<sup>4</sup> Zennia Almaida and Moch. Najib Imannullah, "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ton Nontunai," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 3, no. 1 (2018): 1–10, <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.



seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan konstitusi negara yaitu Undang-undang Dasar 1945.

Perlindungan terhadap konsumen pada umumnya dan perlindungan nasabah bank pada khususnya, merupakan topik yang menarik karena pada kenyataannya, konsumen atau nasabah bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai konsumen merupakan hubungan yang timpang karena di satu sisi bank mempunyai *bargaining power* yang lebih kuat sehingga nasabah berada pada posisi menerima (*take it or leave it*) saja. Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank adalah menjadi sangat penting.<sup>5</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1998. UUPK menyatakan, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>6</sup>

Terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah) berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) harusnya menjamin suatu Penyelenggaraan

---

<sup>5</sup> Ahmad Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2015). h. 9.

<sup>6</sup> Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas.<sup>7</sup>

Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai 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*).<sup>8</sup>

Posisi Konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985, tentang *Guidelines for Consumer Protection*, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya.

Perlindungan terhadap nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Padahal dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, sehingga mati hidupnya dunia perbankan sangat bergantung pada masyarakat atau nasabah itu sendiri. Namun, selama ini belum ada kejelasan

---

<sup>7</sup> Ngiu, S. F. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Lex Privatum, Vol. 3 No. 1. (2015). h. 46.

<sup>8</sup> Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 38.

mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam bertransaksi melalui *e-banking*.<sup>9</sup>

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Penyelesaian pengaduan nasabah bila tidak segera ditindak lanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah menjadi hal yang penting untuk dapat mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai.<sup>10</sup>

Sejumlah transaksi yang dilakukan melalui *Internet banking (M-Banking)* yang berakibat merugikan nasabah semakin beragam antara lain, penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM *Internet Banking*, sampai penipuan yang terkoordinasi.

Sebagaimana yang terjadi pada sejumlah nasabah Bank BSI Cabang Parepare, yang dalam penelitian ini identitas nasabah disamarkan, bahwa nasabah yang sudah melakukan transfer dana ke bank melalui *Internet Banking*, dan disertai dengan adanya bukti transfer tersebut yang masuk pada pemberitahuan melalui sms notifikasi *banking* nasabah pengirim, akan tetapi dana yang sudah ditransfer belum masuk ke rekening tujuan sedangkan saldo nasabah pengirim sudah berkurang atau terdebit yang dapat diketahui melalui laporan *M-Banking* milik pengirim.

---

<sup>9</sup> Johannes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, (Bandung: CV.Utomo, 2015), h. 27.

<sup>10</sup> Syahril, M. A. F. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine*. JUSTISI, Vol. 7 No. 1, (2021). h. 52.

Bahwa kejadian di atas berisiko terjadinya kerugian secara *financial* bagi nasabah pengguna *Internet banking* tersebut, sehingga dibutuhkan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian tersebut. Berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum konsumen yang diberikan oleh BSI kepada nasabahnya dan faktor-faktor yang menjadi kendala bagi BSI Kota Parepare dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *Internet Banking*, maka hal ini menarik bagi peneliti untuk mengangkat masalah ini dalam penelitian dan penulisan proposal skripsi ini.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan kerugian nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare?
3. Bagaimana tinjauan fiqhi muamalah terhadap penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tinjauan fiqhi muamalah terhadap penggunaan *internet banking* di Bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.

3. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kerugian nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan pada penelitian ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu secara teoritis dan praktis.

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan menjadi sumbangsih ilmu pengetahuan khususnya dalam Hukum Ekonomi Syariah yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum di Bidang Konsumen Terhadap Penggunaan *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Beberapa manfaat secara praktis dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Perlindungan Hukum di Bidang Konsumen Terhadap Penggunaan *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai pengaturan hukum di bidang perlindungan konsumen.
- c. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi kepada pihak pemerintah dan instansi terkait mengenai Perlindungan Hukum di Bidang Konsumen Terhadap Penggunaan *Internet*

*banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare, sehingga pemerintah mampu melakukan kebijakan yang tepat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Sebelum melanjutkan penelitian, peneliti mengumpulkan berbagai penelitian terdahulu agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian yang ditulis oleh Ajeng Kumalasari, dengan judul “Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam *Internet Banking*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan terhadap data nasabah dalam *internet banking* di Indonesia terdapat beberapa macam peraturan yang telah mengatur tentang *internet banking* yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum lalu Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Teknologi Elektronik beserta Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan pada bagian perlindungan terhadap konsumen. Mekanisme yang dilakukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu mampu mengendalikan risiko yang sudah diatur dalam peraturan Bank Indonesia serta Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik. Untuk mencegah agar tidak terjadi kejahatan dalam internet banking dengan mengupayakan konsumen agar selalu update terhadap pembaharuan data nasabah.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian Ajeng Kumalasari dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengkaji mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna *internet banking*. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian

---

<sup>11</sup> Ajeng Kumalasari, *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking*, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015.

Ajeng Kumalasari adalah lebih memfokuskan pada perlindungan hukum data nasabah dalam *internet banking*, sedangkan penelitian penulis meninjau bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *internet banking* berdasarkan peraturan dan sistem pengawasan yang dilakukan UUPK dan OJK.

2. Penelitian yang ditulis oleh Devita Sari, dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan hukum bagi nasabah layanan *mobile banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum represif dan preventif. Perlindungan represif tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Perlindungan hukum preventif dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *mobile banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah/konsumen lainnya, mengingat kegiatan transaksi pada layanan *mobile banking* merupakan kegiatan yang terus dilakukan oleh nasabah karena kemudahannya dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan pada kemudian hari ada nasabah yang dirugikan lagi akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *mobile banking*.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Devita Sari, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*, Skripsi, Jember: Universitas Jember, 2016.



Persamaan penelitian Devita Sari dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengkaji mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna *internet banking*. Perbedaan dalam penelitian Devita Sari ialah lebih kerugian nasabah akibat kesalahan sistem bank pada layanan *mobile banking*, sedangkan yang peneliti tulis sekarang ialah menfokuskan kepada pengaturan hukum di bidang konsumen terhadap penggunaan *internet banking*.

3. Penelitian yang di tulis oleh Silvia Maharani dengan judul “Perlindungan hukum terhadap nasabah bank penggunaan internet banking dalam perspektif hukum positif dan hukum islam”. Hasil penelitian ini Bank harus secara aktif mensosialisasikan masyarakat tentang potensi kegiatan kriminal dalam layanan yang mereka tawarkan. Aspek yang paling penting dari perbankan adalah keamanan informasi pribadi nasabah. Semua informasi yang berkaitan dengan kemampuan untuk mengidentifikasi seseorang disebut sebagai data pribadi (Makarim, 2004). Seperti diketahui, penggunaan komputer di masyarakat dapat membuat masyarakat semakin cemas saat mencerna informasi. Karena kemungkinan adanya penyalahgunaan kemampuan komputer hingga mengganggu pengguna adalah tindakan ilegal. Saat ini, dengan lebih banyak orang menggunakan internet banking, menjadi lebih penting untuk mengamankan konsumen bank.<sup>13</sup> Persamaan penelitian Silvia Maharani dengan penulis, yaitu sama-sama mengkaji tentang hukum islam tentang perlindungan hukum internet banking dalam hukum islam. Perbedaan dalam penelitian Silvia Maharani dengan penulis, yaitu penulis berfokus

---

<sup>13</sup> Silvia Maharani, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam”, *Journal Of Islamic Studies*, Vol. 1 No. 1 (2023): 88-104

terhadap tinjauan hukum islam terhadap penggunaan *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare.<sup>14</sup>

## B. Tinjauan Teori

### 1. Akad Dalam Hukum Islam

#### 1. Pengertian dan Dasar Hukum Akad Dalam Islam

Pengertian akad berasal dari bahasa Arab, al-*‘aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, persetujuan dan pemufakatan. Kata ini juga bisa di artikan tali yang mengikat karena akan adanya ikatan antara orang yang berakad. Dalam kitab fiqh sunnah, kata akad di artikan dengan hubungan (طَبَالُرُ) dan kesepakatan (التَّفَاكُ).

Secara istilah fiqh, akad di definisikan dengan “pertalian ijab (pernyataan penerimaan ikatan) dan qabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan.

Pencantuman kata-kata yang “sesuai dengan kehendak syariat” maksudnya bahwa seluruh perikatan yang di lakukan oleh dua pihak atau lebih tidak di anggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syaria”. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Adapun pencantuman kata-kata “berpengaruh kepada objek perikatan” maksudnya adalah terjadinya perpindahan kepemilikan dari satu pihak (yang melakukan ijab) kepada pihak lain (yang menyatakan qabul).<sup>15</sup>

Dalam Kamus Lengkap Ekonomi ditetapkan bahwa: Contract (kontrak) merupakan: “suatu perjanjian legal yang bisa dikerjakan antara dua pihak atau lebih. Suatu kontrak mencakup kewajiban untuk kontraktor yang bisa ditetapkan

<sup>14</sup> Silvia Maharani, “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*”, *Journal Of Islamic Studies*, Vol. 1 No. 1 (2023): 88-104

<sup>15</sup> Abdul Rahman Ghazaly, “Bab II Landasan Teori, Fiqh Muamalat,” 2010, 36.

seteknik lisan maupun tertulis. Sebagai contoh, perusahaan memiliki perjanjian guna memasok produk ke perusahaan lain pada waktu tertentu dan ukuran tertentu. Kedua belah pihak akan terikat untuk menepati perjanjian mereka dalam penjualan dan pembelian dari barang”.<sup>16</sup>

Ali Atabik dan Ahmad Zuhdi Muhdlor dalam Kamus Kontemporer Arab-Indonesia memberi arti bahwa Kata akad (عقد) berasal dari mashdar *اي عقدة ربط* yang artinya : mengikat, menyimpulkan, menggabungkan. Dan mempunyai arti juga : *التفاق* dan *العهد* (persepakatan, perjanjian, kontrak). Misal : (رسمي عقد): (kontrak resmi)”.<sup>17</sup>

Demikian juga Wahbah Al-zuhaili mendefinisikan *aqad* sebagai di bawah ini : “Ikatan antara dua hal, baik ikatan seteknik khissy (nyata/fisik) maupun ikatan seteknik ma’nawi (abstrak/psikis), dari satu sisi ataupun dua sisi”.<sup>18</sup>

Dalam terminologi ulama fiqh, *aqad* bisa ditinjau dari dua Definisi yaitu Definisi umum dan khusus. Definisi Umum mengenai *aqad* para ulama fiqh memberi definisi :

“segala sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang atas dasar kehendaknya sendiri, seperti wakaf, pembebasan, talak dan sumpah, atau sesuatu yang pembentukannya membutuhkan kehendak dari dua orang, seperti jual beli, sewa, perwakilan dan gadaai”.<sup>19</sup>

Hasbi Ash-Shiddieqy mengutip definisi yang di kemukakan oleh Al-Sanhury, akad ialah “perikatan ijab qabul yang di benarkan syara” yang menetapkan kerelaan

<sup>16</sup> M.SI. Akhmad Farroh Hasan, “Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek),” *UIN-Maliki Malang Press*, no. 2 (2014): 226.

<sup>17</sup> Akhmad Farroh Hasan.

<sup>18</sup> Akhmad Farroh Hasan.

<sup>19</sup> “No Title,” *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek)*, no. 2 (2014): 33.

kedua belah pihak”. Adapula yang mendefinisikan , akad ialah “ikatan, pengokohan dan penegasan dari satu pihak atau kedua belah pihak”.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat di simpulkan bahwa akad adalah “pertalian ijab (ungkapan tawaran di satu pihak yang mengadakan kontrak) dengan qabul (ungkapan penerimaan oleh pihak pihak lain) yang memberikan pengaruh pada suatu kontrak.

Dasar hukum di lakukannya akad dalam AlQur’an adalah surah Al-Maidah ayat 1 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji.Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”. (Q.S Al-Maidah : 1).<sup>21</sup>

Berdasarkan ayat tersebut dapat di pahami bahwa melakukan isi perjanjian atau akad itu hukumnya wajib.

## 2. Prinsip-Prinsip Akad

Adapun prinsip-prinsip akad dalam Islam, diantaranya:

- a. Prinsip kebebasan berkontrak.
- b. Prinsip perjanjian itu mengikat.
- c. Prinsip kesepakatan Bersama

<sup>20</sup> Abdul Aziz Muhammad Azzam, Fiqh Muamalat, (Jakarta : Amzah, 2010), h.15.

<sup>21</sup> Depag RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya

- d. Prinsip ibadah
- e. Prinsip keadilan dan kesemimbangan prestasi.
- f. Prinsip kejujuran (amanah)”.

Pertama, prinsip *ridha'iyah* (kerelaan), yaitu prinsip yang digunakan dalam melakukan suatu perjanjian antara pihak bank syariah dengan nasabah yang didasarkan pada prinsip rela sama rela. Prinsip tersebut didasarkan pada ayat Alquran yang di dalamnya mengandung prinsip *'an-taradhin/al-taradhi*. Dengan demikian, semua bentuk perjanjian yang di dalamnya terkandung unsur paksaan (ikrah) harus ditolak dan dinyatakan batal demi hukum. Unsur-unsur tersebut antara lain unsur kebatilan (*al-bathil*), misalnya jual beli yang mengandung unsur pemaksaan (*bay'ul mukrah*).<sup>22</sup>

Kedua, prinsip manfaat, yaitu suatu perjanjian antara bank syariah dengannasabah yang dilakukan dengan mempertimbangkan manfaat bagi para pihak yang terlibat di dalamnya. Di dalam ajaran Islam, para pihak dilarang melakukan berbagai bentuk perjanjian yang bersifat *mudharat/mafsadat*, misalnya jual beli barang-barang yang diharamkan serta melakukan jual beli terhadap barang yang tidak bermanfaat dan membahayakan.<sup>23</sup>

Ketiga, prinsip keadilan, yaitu prinsip dalam perjanjian yang dibuat oleh pihak bank syariah dan nasabah yang diperlakukan secara adil. Hal tersebut merupakan perwujudan dari beberapa ayat Alquran yang menjunjung tinggi nilai keadilan dan anti kezaliman. Kezaliman mempunyai makna, yakni melakukan

<sup>22</sup> Halil Khusairi, *Hukum Ekonomi Islam, Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, vol. 16, 2019, <https://doi.org/10.32694/010570>.

<sup>23</sup> Khusairi., *Hukum Ekonomi Islam, Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, vol. 16, 2019,

eksploitasi bagi perekonomian masyarakat, termasuk di dalamnya melakukan pembungaan uang (*interest*) dalam sistem pembiayaan dan perbankan.<sup>24</sup>

Keempat, prinsip saling menguntungkan, yaitu perjanjian yang dibuat antara pihak bank syariah dengan nasabah dapat menguntungkan semua pihak dan tidak merugikan pihak lain. Oleh karena itu, Islam melarang melakukan kegiatan usaha (*mu'amalat*) yang mengandung unsur penipuan (*gharar*), sehingga dapat merugikan pihak lain<sup>25</sup>

## 2. Teori Perlindungan Hukum Konsumen

### a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban adalah upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan undang-undang ini. Perlindungan hukum dengan kata lain dapat dikatakan bahwa gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Khusairi. *Hukum Ekonomi Islam, Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, vol. 16, 2019,

<sup>25</sup> Khusairi. *Hukum Ekonomi Islam, Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, vol. 16, 2019,

<sup>26</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V 2020). h. 53.

Perlindungan hukum menurut para ahli:

1. Menurut Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Menurut Philipus M. Hadjon mendefinisikan sebagai perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>27</sup>

Maka dari itu, Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

---

<sup>27</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 2017).  
h. 2.

### 1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan represif adalah sebuah perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara kepada rakyat guna menyelesaikan sebuah sengketa agar tercapainya kepastian dan keadilan.

### 2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan preventif adalah sebuah perlindungan hukum bagi rakyat yang mana dalam hal tersebut negara memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan sebuah keberatan atau pendapatnya sebelum ditetapkannya keputusan pemerintah secara sah.<sup>28</sup>

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakan hukum harus memperhatikan 4 unsur :

- a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)
- b. Kemanfaatan hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c. Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)
- d. Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*)<sup>29</sup>

#### **b. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Sebelum mengetahui mengenai definisi dari Hukum Perlindungan Konsumen, harus terlebih dahulu memahami makna dari Hukum Konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur

<sup>28</sup> Sudikno Mertokusumo, *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Liberty, 2019), h. 18.

<sup>29</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 25.



hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Maka dapat diartikan Hukum Perlindungan Konsumen adalah, merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tidak diatur secara rinci mengenai definisi Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri, akan tetapi memuat perumusan mengenai Perlindungan Konsumen sebagai

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”<sup>30</sup>

Sumber hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilihat dalam konteks UUPK saja, tetapi juga harus dilihat dalam kerangka sistem hukum perlindungan konsumen. Hukum sebagai suatu sistem merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut.

Sehingga untuk mempelajari hukum perlindungan konsumen, selain mempelajari UUPK sebagai sumber hukum yang utama, juga harus mempelajari sumber-sumber hukum perlindungan konsumen lainnya yang terdapat dalam hukum privat maupun hukum publik, walaupun tidak secara khusus bertujuan untuk melindungi konsumen.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016), h. 28.

<sup>31</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2018), h.14.

Sumber-sumber Hukum Perlindungan Konsumen :

- a. UUD 1945 Aline ke-4
- b. Tap MPR 1993
- c. Hukum Perdata dalam arti kata luas, meliputi Hukum Dagang.
- d. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Perdata.
- f. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Publik, termasuk dalam hal ini Hukum Pidana, HAN, HTN, dan Hukum Internasional.<sup>32</sup>

**c. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Di dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdapat asas-asas sebagai Landasan Perlindungan Konsumen, yakni dalam pasal 2 UUPK :

- a. Asas Manfaat, mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan Pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan, memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen , pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

---

<sup>32</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2018), h. 50.

- d. Asas keamanan dan Keselamatan Konsumen, Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada Konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, Baik pelaku usaha maupun Konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam peyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>33</sup>

Sedangkan untuk Tujuan dari Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat Konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan Konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

---

<sup>33</sup> Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013), h. 9

- f. Meningkatkan kualitas barang dan /atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan Konsumen.<sup>34</sup>

### 3. Teori Konsumen dan Pelaku Usaha

#### a. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen berasal dari Ahli Bahasa yaitu kata *consumer* (Inggris Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument tergantung dalam posisi mana mereka berada. Secara harfiah arti kata consumer adalah (lawan dari produsen).

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 Ayat (2) terdapat pengertian Konsumen yaitu :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan”.

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK, dikenal istilah Konsumen Akhir dan Konsumen Antara. Konsumen Akhir adalah “penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk.” Sedangkan Konsumen Antara adalah “Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya”. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian konsumen dalam UUPK adalah Konsumen Akhir (selanjutnya disebut sebagai Konsumen).<sup>35</sup>

Az Nasution juga mengklasifikasikan pengertian konsumen menjadi tiga bagian:

<sup>34</sup> Agnes M Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, (Bandung: Alumni, 2018), h. 2.

<sup>35</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2019), h. 11.

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen Antara yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen Akhir yaitu, pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen Akhir inilah yang pengaturannya diatur secara jelas di dalam UUPK.<sup>36</sup>

Istilah “Pelaku Usaha” terdapat dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sehubungan dengan hal tersebut Az. Nasution dalam bukunya menyatakan bahwa:

“Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.”

Pelaku usaha dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, menurut ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) pelaku usaha terbagi-bagi antara lain:

---

<sup>36</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Cetak Pertama, (Jakarta: CV Muliasari, 2015), h. 37.

- a. Investor adalah pelaku usaha yang menyediakan dana untuk membiayai suatu kepentingan.
- b. Produsen adalah pelaku usaha yang memproduksi barang dan ataupun jasa
- c. Distributor adalah pelaku usaha yang mendistribusikan atau mengedarkan suatu produk barang dan ataupun jasa ke masyarakat luas.<sup>37</sup>

Pengertian pelaku usaha bermakna luas dengan demikian para konsumen selaku korban terhadap tindakan para pelaku usaha dapat dimudahkan untuk menuntut pengganti rugi dikarenakan banyak pihak-pihak yang dapat digugat sehingga para konsumen dimudahkan untuk menentukan kepada siapa tuntutan pengganti rugi akan di ajukan.

#### **b. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi atau juga digunakan. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Akibatnya barang dan atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi di luar negeri maupun produk dalam negeri.<sup>38</sup>

Kondisi seperti inilah di mana satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan atau jasa sesuai dengan keinginan

---

<sup>37</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetak Pertama, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 17.

<sup>38</sup> Soeroro R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), h. 29.

dan kemampuan konsumen. Tetapi di sisi lain hal inilah yang mengakibatkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Berkenaan dengan hal tersebut maka perlu diketahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, yaitu sebagai berikut :

g. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*)<sup>39</sup>

Empat hak dasar tersebut di atas diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambah lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Adapun hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>39</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2020), h. 33.

- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk dieperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 5 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen diantaranya sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad 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.<sup>40</sup>

h. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak dikibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha

---

<sup>40</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Cetak Pertama, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2019), h. 235.

juga dibebankan pula mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>41</sup>

**c. Penyelesaian Sengketa Konsumen/Nasabah**

Pada tahun 1997, perekonomian Asia menjadi stabil dan berjalan normal. Tetapi, dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang semakin modern, perselisihan atau sengketa yang terjadi antara Bank

---

<sup>41</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Cetak Pertama, (Jakarta: Panta Rei, 2015), h. 12-13.

dengan nasabah semakin kompleks. Indonesia menggunakan sistem hukum Eropa Kontinental, Dimana, sengketa dimulai ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain atau dengan kata lain adanya conflict of interest antara nasabah dengan Bank dalam kegiatan penempatan dana oleh nasabah dengan Bank dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Bank, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dan tidak adanya kesepakatan dapat menimbulkan perselisihan atau sengketa, timbulnya friksi tersebut bisa disebabkan oleh 4 hal yaitu:

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.<sup>42</sup>

Terciptanya proses penyelesaian sengketa yang efektif, prasyarat yang harus dipenuhi adalah kedua belah pihak harus sama-sama memperhatikan atau menjunjung tinggi hak untuk mendengar dan hak untuk didengar.

Ada 3 faktor utama yang mempengaruhi proses penyelesaian sengketa, yaitu :

1. Kepentingan (interest)
2. Hak-hak (rights), dan
3. Status kekuasaan (power).

---

<sup>42</sup> Muliaman D.Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia. Pada tanggal 16 Juni 2006, Jakarta.

Pada dunia perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha mempunyai kepentingan yang berbeda. Adanya perbedaan kepentingan tersebut sehingga dapat menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen maka dibutuhkan upaya penyelesaian sengketa. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa, Ahmad Miru menyatakan bahwa: Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat dalam suatu sengketa.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur penyelesaian sengketa sebagai berikut:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berbeda di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak

atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>43</sup>

#### **d. Mediasi Nasabah**

Bank Indonesia dalam hal ini telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Peraturan ini pada dasarnya ingin menjadi payung hukum bagi pelaksanaan mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa-sengketa yang timbul antara pihak bank dengan nasabah maupun antara bank dengan bank lainnya. Setiap peraturan memiliki kelebihan dan kekurangan. Hal yang paling sering dipermasalahkan adalah apakah suatu peraturan didasarkan pada bangunan pertimbangan yang matang dan memuat klausul-klausul yang diperlukan. Suatu peraturan juga sering dikritisi dari apakah ia mampu memberikan perlindungan secara berimbang kepada pihak-pihak yang terlibat dalam suatu persengketaan. Tulisan ini berupaya membahas hal tersebut dalam kerangka perlindungan kepentingan bank dan nasabah dalam penyelesaian sengketa perbankan.<sup>44</sup>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (PBI) merupakan peraturan yang ditetapkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 30 Januari 2006 yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Sekalipun telah diubah, namun substansi dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan pada

---

<sup>43</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 67-68.

<sup>44</sup> Noor Hafidah, *Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan*, (Rechtidee, Vol. 11. No. 2, Desember 2016), h 201

prinsipnya sama, karena perubahan terhadap PBI tersebut hanya mencakup pencabutan ketentuan Pasal 3 ayat (2) mengenai tenggat waktu pembentukan lembaga Mediasi Perbankan serta Pasal 15 mengenai alamat Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan pada Bank Indonesia. Materi atau substansi pelaksanaan mediasi perbankan sama sekali tidak mengalami perubahan.

Ada tiga hal yang mendasari dikeluarkannya PBI ini, yaitu: (a) fakta menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank; (b) cara penyelesaian sengketa di bidang perbankan selama ini, baik melalui jalur litigasi maupun proses internal bank cenderung berlarut-larut dan berpotensi merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank; (c) prinsip umum dalam penyelesaian sengketa perbankan adalah prinsip sederhana, cepat, biaya ringan, dan berbasis win-win solution, prinsip mana belum tergambar dan terwujud dalam cara penyelesaian melalui jalur litigasi maupun proses internal bank. Mediasi dalam hal ini dianggap sebagai cara penyelesaian yang mampu mewujudkan prinsip-prinsip tersebut.<sup>45</sup>

Penyelenggaraan mediasi perbankan ditujukan terhadap Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah. Penyelenggaraan mediasi perbankan mengikuti beberapa ketentuan, yaitu:

---

<sup>45</sup> Noor Hafidah, *Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan*, (Rechtidee, Vol. 11. No. 2, Desember 2016), h 203

- 1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- 2) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga Mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- 3) Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.
- 4) Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.
- 5) Pelaksanaan mediasi perbankan difasilitasi oleh seorang Mediator.

Ditetapkannya mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa perbankan juga didasarkan pada sifat mediasi yang lebih fleksibel dan menekankan pada cara penyelesaian yang saling menguntungkan antara bank dengan nasabah.<sup>46</sup>

## C. Kerangka Konseptual

### 1. Pengaturan Hukum

Pengertian pengaturan dalam ilmu hukum berarti perundang-undangan yang berbentuk tertulis, Karena merupakan keputusan tertulis, maka peraturan perundang-undangan sebagai kaidah hukum lazim disebut sebagai hukum tertulis. Peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh pejabat atau lingkungan jabatan (badan, organ) yang mempunyai wewenang membuat peraturan yang berlaku mengikat umum (*aglemeen*). Peraturan perundang-undangan bersifat mengikat umum, tidak dimaksudkan harus selalu mengikat semua orang. Mengikat umum hanya menunjukkan bahwa peristiwa

---

<sup>46</sup> Noor Hafidah, *Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Secara Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan*, (Rechtidee, Vol. 11. No. 2, Desember 2016), h 206

perundang-undangan tidak berlaku terhadap peristiwa konkret atau individu tertentu.

Maria Farida Indrati Soeprapto menyatakan bahwa Istilah perundangundangan (*legislation, wetgeving atau gesetzgebung*) mempunyai 2 (dua) pengertian yang berbeda, yaitu:<sup>47</sup>

- a. Perundang-undangan merupakan proses pembentukan/proses membentuk peraturan-peraturan negara, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah;
- b. Perundang-undangan adalah segala peraturan negara, yang merupakan hasil pembentukan peraturan-peraturan, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Pengertian perundang-undangan dalam hukum positif Indonesia disebutkan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004, yang menyatakan bahwa “Peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum”.<sup>48</sup>

## 2. *Internet banking*

Internet merupakan sekumpulan jaringan yang terhubung satu dengan lainnya, dimana jaringan menyediakan sambungan menuju global informasi. Sedangkan *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus meakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang

---

<sup>47</sup> Maria Farida Indriati. S, *Ilmu Perundang-undangan; Dasar-dasar Dan Pembentukannya*, (Yogyakarta: Kanisius, 2017), h. 44.

<sup>48</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan.



baru. *Internet banking* sebagai layanan bank melalui media internet. Kehadiran *internet banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi. *Internet banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu layanan informasi (*informational*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam websitenya, komunikasi (*communicational*) dimana *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank, transaksi (*transactional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti, transfer dana, pengecekan saldo, ataupun jenis pembayaran.<sup>49</sup>

*Internet banking* merupakan suatu kegiatan transaksi yang saling berkaitan dengan perbankan. Untuk melakukan transaksi bisa dilakukan di kantor, rumah atau tempat-tempat lainnya karena dilakukan dengan jaringan internet. Ada beberapa jenis transaksi *internet banking* yaitu: Transfer dana, Pemberitahuan saldo, Pemberitahuan nilai tukar, Pembayaran tagihan seperti kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik, asuransi, pembelian pulsa, tiket pesawat, saham, dll.<sup>50</sup>

Media internet dapat digunakan oleh bank untuk beberapa tujuan, baik bagi pihak bank maupun pihak nasabah, yaitu:

a. Bagi Bank

- 1) Menjelaskan produk dan jasa seperti pemberian jaminan dan kartu kredit.

---

<sup>49</sup> Hariansyah, F. A., *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3 No. 2. 2019. h. 4267.

<sup>50</sup> Hastuti, R., *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah*. e-Proceeding of Management, Vol. 5 No. 3. 2018. h. 2642.

- 2) Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing terbaru.
  - 3) Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya.
  - 4) Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis.
  - 5) Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM.
  - 6) Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru.
  - 7) Memberikan gambaran mengenai bank.
  - 8) Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru.
  - 9) Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan.
  - 10) Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk membayar pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya.
- b. Bagi Nasabah
- 1) Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *internet banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi (*personal computer*) nasabah bahkan lebih dekat, tanpa harus datang ke kantor cabang.
  - 2) Mempercepat kegiatan transaksi perbankannya dengan modal komputer pribadi atau handphone, nasabah dapat mengakses

transaksi apapun dengan beberapa “klik” di komputer atau handphone. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang mengisi formulir di kantor cabang.

- 3) Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.

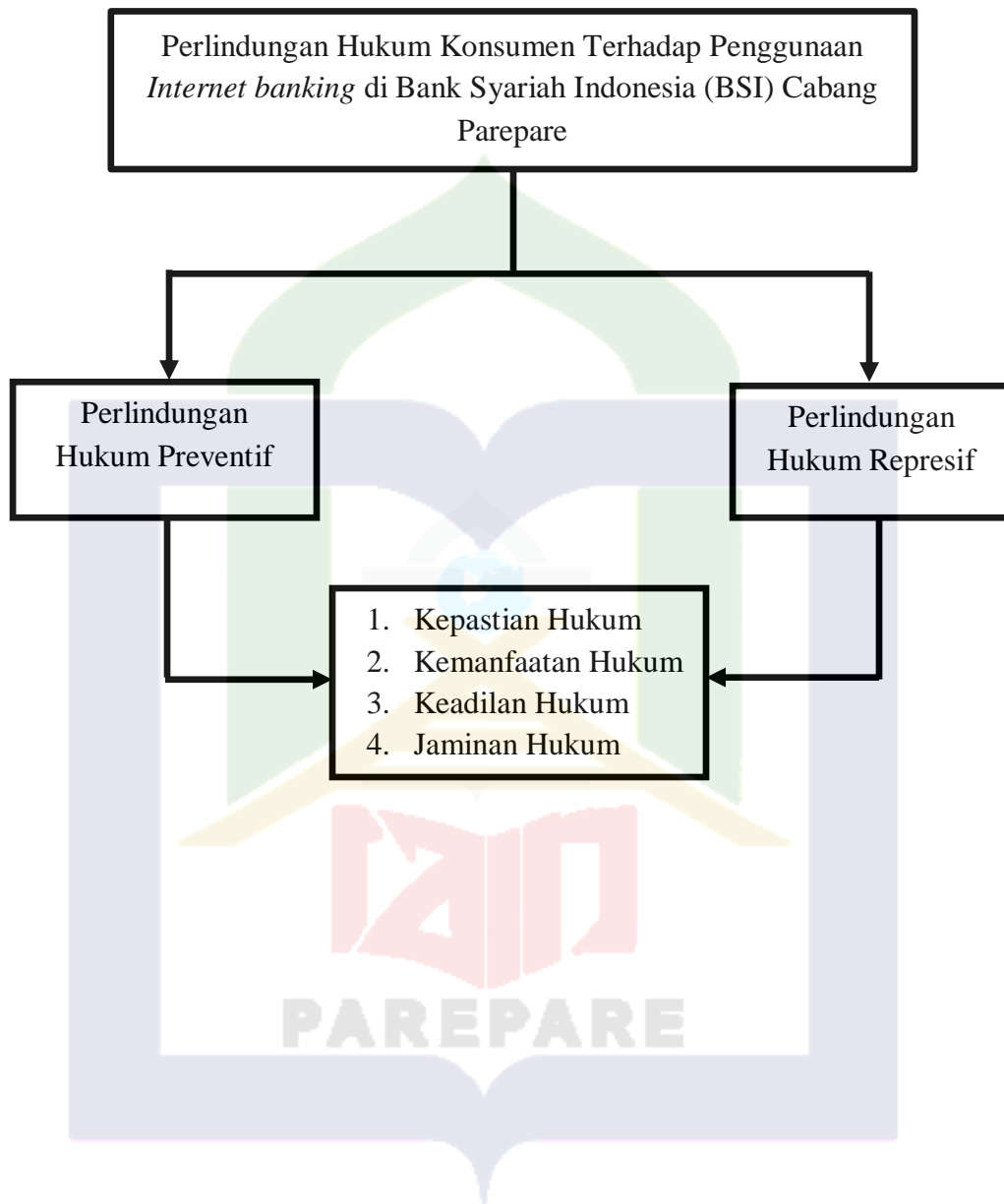
Adapun kelebihan Internet Banking, yakni dengan menggunakan *internet banking* bisa untuk menghemat waktu dan biaya perjalanan bagi nasabah. Selain hemat biaya dan waktu, karena nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dari mana saja (asalkan tersedia jaringan internet). Tetapi keuntungan bukan hanya untuk nasabah tapi juga pihak bank, di mana *internet banking* memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional karena jumlah nasabah yang datang ke bank semakin sedikit, sehingga bank dapat menggunakan kantor yang lebih kecil dan pegawai yang lebih sedikit. Efisiensi ini dapat menyebabkan bank dapat mengurangi biaya sewa tempat dan gaji karyawan. kelebihan lainnya, nasabah bisa membuat banyak jadwal transaksi keuangan dalam waktu sekaligus atau diatur jadwalnya.

Sedangkan, kekurangan *Internet banking* adalah nasabah dan juga pihak bank perlu waspada mengingat data yang dimiliki nasabah bisa saja dicuri melalui berbagai macam teknik oleh penyusup (*hacker*). Hacker bisa saja menguras habis uang nasabah dengan berbagai cara. Maka dari itu nasabah wajib mematuhi semua prosedur penggunaan *internet banking* sehingga dapat lebih aman, sedangkan dari pihak bank juga harus rajin sosialisasi dan melakukan pengawasan terhadap transaksi perbankan nasabahnya. Pencurian data biasanya dapat dilakukan dengan melalui teknik

skimming atau melalui modus penipuan dengan berbagai macam penawaran yang mengoceh nasabah. Jika nasabah memiliki akses internet yang dimiliki tergolong murah dan lancar, lebih disarankan memakai *internet banking* karena dapat lebih menghemat banyak biaya.

Akan tetapi perangkat komputer harus tertanam perangkat lunak antivirus dan antimalware supaya dapat terhindar dari cracking. Hindari penggunaan *internet banking* di layanan public seperti warnet atau wifi gratis karena lebih rawan melakukan tindakan penyadapan data nasabah. Untuk beberapa daerah tak semua orang memiliki perangkat computer, laptop, dan koneksi internet yang bagus. Selain itu internet banking dirasa tidak praktis bagi orang yang memiliki kegiatan mobile atau bepergian. Meskipun saat ini hampir semua akses internet bisa diakses dengan smartphone ataupun gadget dengan sangat mudah, namun tetap saja bagi pengguna dengan mobilitas tinggi butuh penyesuaian dengan fiturnya dalam mengakses *internet banking* melalui smartphone. Yang sangat jelas tak nyaman saat menggunakan laptop.

#### D. Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan yang penting untuk memahami suatu fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Metode kualitatif juga merupakan yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata yang secara tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian ini merupakan Metode Kualitatif yakni penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau metode kuantifikasi lainnya, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, dan kemudian di interpretasikan.<sup>51</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*). Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.<sup>52</sup>

Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan, Adapun alasan penulis mengambil perlindungan hukum terhadap pengguna *internet banking* yang di miliki Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare, sehingga harus mengadakan peninjauan secara langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitiannya untuk mendapatkan data primer (data yang diambil langsung).

---

<sup>51</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak(Jejak Publisher).2018).

<sup>52</sup> Dimas Assyakurrohim et al., “Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif,” *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 1–9, <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti telah menentukan lokasi penelitiannya dengan mempertimbangkan beberapa hal sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh dan tercapainya tujuan penelitian ini. Adapun lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena syarat penelitian yang akan dilakukan.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian berlangsung selama sekitar satu bulan, atau sesuai dengan kondisi penelitian saat ini dan kebutuhan waktu tambahan. Waktu penelitian dihitung mulai dari seminar proposal hingga memperoleh surat izin penelitian.

## **C. Fokus Penelitian**

Peneliti ingin membatasi terhadap hal apa saja sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang artinya data yang menjelaskan terkait penelitian ini. Data kualitatif ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi baik dalam bentuk statistik maupun dalam bentuk lainnya yang diperlukan guna mendukung penelitian ini.<sup>53</sup>

Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

---

<sup>53</sup> Joko Suboyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), h. 89.

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dilapangan oleh orang melakukan penelitian atau yang bersangkutan, atau data yang diperoleh dari sumber asli/informan dengan cara melakukan wawancara untuk mendukung ketepatan data, dimana informan diposisikan sebagai sumber utama data penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah beberapa pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare dan nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang dikumpulkan dan disesuaikan dari instansi atau secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dari tulisan orang lain sebagai kesempurnaan sumber data primer. Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti buku, laporan, jurnal, situs internet, serta informasi dari beberapa instansi yang terkait.

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### a. Pengamatan (*Observasi*)

Secara umum observasi merupakan proses pengamatan terhadap suatu objek secara cermat langsung dilokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi berupa tempat (ruang), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Pentingnya peneliti melakukan observasi adalah untuk memberikan gambaran realistik prilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan,



membantu memahami perilaku manusia, dan sebagai evaluasi yaitu, untuk melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu serta memberikan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.<sup>54</sup> Dalam hal ini, peneliti meninjau langsung ke lapangan atau lokasi untuk melakukan pengamatan yang real dengan meneliti langsung masyarakat di Kota Parepare.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data.<sup>55</sup> Adapun dalam penelitian ini, informan yang akan diwawancarai adalah beberapa pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare dan nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi langsung dari pihak-pihak terkait mengenai masalah yang diteliti melalui wawancara. Wawancara yang dilakukan secara terstruktur adalah mengendalikan proses wawancara yang berlangsung berdasarkan urutan pertanyaan, wawancara adalah bentuk komunikasi verbal yang bertujuan untuk memperoleh informasi.<sup>56</sup>

Walaupun terdapat kekurangan yaitu pada saat responden memberikan keterangan yang bersifat membela diri karena menghindari isu negatif nantinya. Namun peneliti meyakini dengan komunikasi yang baik dan suasana menyenangkan akan menimbulkan keterbukaan kepada responden tentang data yang diinginkan oleh peneliti.

---

<sup>54</sup> Mardawi, *Praktis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020), h. 51.

<sup>55</sup> Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta : UNJ Press, 2020), h. 2.

<sup>56</sup> S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), h. 113.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini hanya mengambil data yang ada hubungannya dengan apa yang ingin diteliti.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, dimana ketiga metode ini dilakukan secara langsung dilokasi. Dimana teknik observasi dilakukan secara terencana dan sistematis dan wawancara dilakukan dengan cara ikut turun langsung kepada subjek yang ingin diteliti dan yang terakhir teknik dokumentasi suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare.

### F. Uji Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan validitas dari data yang diperoleh atau data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>57</sup>

Menurut Moleong mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria untuk menghindari kesalahan dalam pengambilan data, maka keabsahan data perlu diuji.

---

<sup>57</sup> Muhammad Kamal Zubair, dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*, (Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 23.

Adapun cara keabsahan data dengan menggunakan pengumpulan data secara terus menerus pada subyek penelitian dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini peneliti lakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui literature, buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis dan penafsiran data.

Kemudian Triangulasi sumber lain yang dapat dipertanggung jawabkan. Menurut Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lain. Dan yang terakhir pengecekan oleh subyek penelitian.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Herdiansyah, analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Pada dasarnya, semua teknik analisis data kualitatif adalah sama, yaitu melewati prosedur pengumpulan data, input data, analisis data, penarikan kesimpulan dan verifikasi dan diakhiri dengan penulisan hasil temuan dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah model interaktif. Menurut Miles dan Huberman, teknik analisis data model interaktif terdiri dari tiga tahapan yang harus dilakukan, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data secara inti, yaitu proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Hasil wawancara, hasil observasi, hasil studi dokumentasi diubah menjadi bentuk tulisan (*script*) sesuai dengan formatnya masing-masing. Dalam hal ini, reduksi data yang telah peneliti lakukan pada penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare, yaitu menjadikan bentuk tulisan dari hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil dokumentasi sebagai bentuk upaya penyusunan proses dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

b. Model Data/Penyajian Data

Penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan menggunakan metode analisis sesuai dengan menggunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan untuk menyempurnakan data-data yang dikumpulkan.

Adapun bentuk penyajiannya antaran lain berupa narasi, grafik atau diagram. Tujuannya untuk memberi gambaran yang sistematis tentang peristiwa-peristiwa yang merupakan hasil penelitian atau observasi, kemudian memudahkan proses pengambilan keputusan dan kesimpulan lebih tepat, akurat dan tersusun dengan rapi. Karena pada umumnya teks tersebut berpencar-pencar, bagian demi bagian, tersusun kurang baik. Pada kondisi seperti peneliti mudah melakukan suatu kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan sangat gegabah mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak berdasar.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Alfabeta, 2017), h. 101.

Peneliti selanjutnya dapat dengan baik menggambarkan kesimpulan yang dijustifikasikan dan bergerak ke analisis tahap berikutnya. Sebagaimana dengan reduksi data, menciptakan dan menggunakan model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Merancang kolom dan baris dari suatu matrik untuk data kualitatif dan menentukan data yang mana, dalam bentuk yang sama, harus dimasukkan ke dalam sel yang mana adalah aktivitas analisis.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif menurut model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Kesimpulan pada penelitian kualitatif ini menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut. Dalam hal ini, setelah peneliti melakukan penelitian pada apa yang akan diteliti maka yang peneliti lakukan adalah menyimpulkan hasil riset pada akhir pembahasan tersebut. Dimana kesimpulan yang diberikan oleh peneliti merupakan kesimpulan yang dilakukan setelah melakukan analisis terlebih dahulu sebelumnya.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Emzir, *Analisis data : Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2016). h. 132.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **A. Perlindungan hukum nasabah atas penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare**

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki perlindungan hukum nasabah dalam konteks penggunaan layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare. Internet banking telah menjadi salah satu fitur yang sangat diandalkan dalam industri perbankan modern, memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka secara online dengan kenyamanan dan fleksibilitas yang tinggi. Namun, dengan keuntungan tersebut, timbul pula risiko keamanan dan perlindungan data yang berkaitan dengan penggunaan internet banking. Terutama dalam konteks bank syariah, di mana prinsip kepatuhan syariah menjadi fokus utama, perlu dipahami bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada nasabah dalam hal ini.

Penting untuk memahami kerangka hukum yang mengatur internet banking di Indonesia, terutama dalam konteks perbankan syariah. Peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjadi landasan utama dalam hal ini. Namun, dalam konteks syariah, aspek hukum Islam juga perlu dipertimbangkan, seperti hukum tentang kerahasiaan data dan transaksi, serta prinsip-prinsip muamalah.

Perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking di BSI Cabang Kota Parepare juga mencakup aspek perlindungan konsumen. Ini mencakup hak-

hak nasabah, tanggung jawab bank, dan prosedur penyelesaian sengketa. Sebagai contoh, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang layanan internet banking, termasuk risiko dan tanggung jawab yang melekat..

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Kami dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare memiliki kebijakan khusus terkait perlindungan hukum konsumen pada layanan internet banking. Kebijakan ini mencakup perlindungan data pribadi nasabah, pencegahan dan penanganan fraud, serta pemberian edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan internet banking yang aman. Kebijakan tersebut disusun untuk memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital BSI<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara, Bank BSI Syariah Kota Parepare telah mengembangkan serangkaian kebijakan khusus yang bertujuan untuk melindungi konsumen dalam layanan internet banking. Kebijakan ini merupakan respons terhadap meningkatnya kebutuhan akan perlindungan hukum dalam era digitalisasi perbankan. Fokus utama kebijakan ini adalah untuk menjaga keamanan data pribadi nasabah, mencegah dan menangani tindak kecurangan, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai cara menggunakan layanan internet banking dengan aman. Implementasi kebijakan ini tidak hanya bertujuan untuk melindungi nasabah tetapi juga untuk membangun kepercayaan mereka terhadap layanan digital yang disediakan oleh BSI.

---

<sup>60</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 15 Mei 2024

Perlindungan data pribadi nasabah menjadi salah satu prioritas utama dalam kebijakan ini. BSI menerapkan berbagai langkah keamanan untuk memastikan bahwa data pribadi nasabah yang disimpan dan diproses melalui sistem internet banking tetap terlindungi dari akses yang tidak sah. Ini termasuk penggunaan enkripsi data, otentikasi multi-faktor, dan pemantauan berkelanjutan terhadap aktivitas yang mencurigakan. Dengan demikian, BSI berusaha untuk mencegah terjadinya kebocoran data yang dapat merugikan nasabah. Kebijakan ini berhubungan langsung dengan upaya mencegah dan menangani tindak kecurangan (fraud), karena dengan perlindungan data yang ketat, peluang terjadinya fraud dapat diminimalkan.

Pencegahan dan penanganan fraud juga menjadi bagian penting dari kebijakan ini. BSI Cabang Parepare telah mengembangkan sistem deteksi dini untuk mengidentifikasi aktivitas yang mencurigakan dan potensial mengarah pada tindakan penipuan. Selain itu, BSI juga memiliki prosedur yang jelas untuk menangani kasus fraud yang telah terdeteksi, termasuk langkah-langkah untuk mengembalikan kerugian yang dialami oleh nasabah. Kebijakan ini dirancang untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap ancaman fraud yang terus berkembang dalam dunia perbankan digital. Keterkaitan antara perlindungan data pribadi dan pencegahan fraud menciptakan lapisan keamanan yang saling mendukung, sehingga memberikan perlindungan yang lebih komprehensif bagi nasabah.



Pemberian edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan internet banking yang aman adalah aspek penting lainnya dari kebijakan ini. BSI secara rutin mengadakan sosialisasi dan pelatihan bagi nasabah untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya menjaga keamanan saat menggunakan layanan digital. Edukasi ini mencakup cara mengenali phishing dan jenis-jenis serangan siber lainnya, serta langkah-langkah pencegahan yang dapat diambil oleh nasabah sendiri. Dengan demikian, nasabah diharapkan dapat menggunakan layanan internet banking dengan lebih percaya diri dan aman. Edukasi ini mendukung kebijakan perlindungan data pribadi dan pencegahan fraud, karena nasabah yang teredukasi dengan baik cenderung lebih waspada dan mampu menghindari potensi ancaman.

Kebijakan perlindungan hukum konsumen yang diterapkan oleh BSI Cabang Parepare ini juga mencakup komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan. BSI menyadari bahwa ancaman terhadap keamanan digital selalu berkembang, sehingga kebijakan ini perlu disesuaikan secara berkala untuk mengantisipasi ancaman-ancaman baru. Evaluasi rutin dan pembaruan kebijakan ini memastikan bahwa perlindungan yang diberikan kepada nasabah tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan keamanan digital yang terus berubah.

Dengan adanya evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, BSI dapat terus meningkatkan perlindungan data pribadi, pencegahan fraud, dan edukasi

nasabah, sehingga semua elemen kebijakan bekerja secara sinergis untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi nasabah.

Bank BSI Cabang Parepare menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabahnya dalam penggunaan layanan internet banking melalui berbagai langkah konkret. Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah penerapan sistem keamanan berlapis. Ini termasuk penggunaan OTP (*One-Time Password*) yang memastikan bahwa setiap transaksi hanya dapat diselesaikan dengan kode unik yang dikirimkan ke perangkat nasabah. Sistem ini juga mencakup enkripsi data yang menjaga kerahasiaan dan integritas informasi yang dikirimkan melalui jaringan internet. Dengan demikian, risiko akses tidak sah dan kebocoran data dapat diminimalisir, sehingga memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi online. Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa.

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan Bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dalam penggunaan internet banking dengan beberapa langkah konkret. Pertama, bank menyediakan sistem keamanan berlapis seperti penggunaan OTP (*One-Time Password*) dan enkripsi data untuk melindungi transaksi nasabah.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 15 Mei 2024

Dari hasil wawancara yang dilakukan, Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare juga menekankan pentingnya edukasi kepada nasabah. Bank secara rutin memberikan edukasi tentang cara aman bertransaksi online dan bagaimana mengenali potensi penipuan. Edukasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari mengenali email atau pesan yang mencurigakan hingga cara menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan perbankan. Melalui program edukasi ini, nasabah diharapkan lebih waspada dan mampu melindungi diri mereka sendiri dari ancaman cyber. Langkah edukasi ini tidak hanya melindungi nasabah secara individu, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan perbankan digital yang disediakan oleh BSI. Hal yang sama juga diungkapkan oleh karyawan Bank BSI Parepare yang mengatakan bahwa:

BSI memberikan edukasi rutin kepada nasabah mengenai cara aman bertransaksi online dan mengenali potensi penipuan. Selain itu, BSI juga memiliki kebijakan penanganan cepat jika terjadi pelanggaran atau insiden keamanan yang merugikan nasabah.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara dikemukakan memiliki kebijakan penanganan cepat jika terjadi pelanggaran atau insiden keamanan yang merugikan nasabah. Kebijakan ini mencakup prosedur tanggap darurat untuk mengatasi dan memitigasi kerugian yang mungkin dialami nasabah. Misalnya, jika terjadi transaksi mencurigakan, bank akan segera mengambil langkah untuk memblokir akun yang bersangkutan guna mencegah kerugian lebih lanjut. BSI juga menyediakan layanan pelanggan yang siap membantu nasabah dalam melaporkan insiden dan

---

<sup>62</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 15 Mei 2024

mendapatkan bantuan secepat mungkin. Kebijakan ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya fokus pada pencegahan, tetapi juga pada respons cepat dan efektif untuk melindungi kepentingan nasabahnya.

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Kami karyawan disini dalam mengelola pengaduan atas kendala atau kerugian nasabah yang berkaitan dengan layanan internet banking, BSI Cabang Parepare memiliki mekanisme yang terstruktur. Nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui berbagai saluran, seperti call center, email, atau langsung ke kantor cabang<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara diketahui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare memiliki mekanisme terstruktur dalam mengelola pengaduan nasabah terkait layanan internet banking. Nasabah yang mengalami kendala atau kerugian dapat mengajukan pengaduan melalui beberapa saluran yang disediakan oleh BSI. Saluran-saluran tersebut meliputi call center, email, serta pengajuan langsung di kantor cabang. Pengaduan melalui call center memungkinkan nasabah untuk mendapatkan respon cepat dari petugas yang bertugas selama 24 jam. Sementara itu, pengaduan melalui email memberikan kemudahan bagi nasabah yang lebih memilih komunikasi tertulis. Pengajuan langsung di kantor cabang juga merupakan opsi bagi nasabah yang ingin menyampaikan keluhannya secara langsung dan mendetail kepada petugas layanan nasabah. Hal yang sama juga diungkapkan oleh karyawan Bank BSI Parepare yang mengatakan bahwa:

---

<sup>63</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 19 Mei 2024

Pengaduan yang masuk akan ditangani oleh tim khusus yang bertugas untuk melakukan investigasi dan memberikan solusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. BSI juga berkomitmen untuk memberikan respon cepat dan solusi yang memadai bagi setiap pengaduan yang diterima<sup>64</sup>

Setiap pengaduan yang masuk akan ditangani oleh tim khusus yang dibentuk oleh BSI. Tim ini terdiri dari petugas yang memiliki keahlian dan pengetahuan dalam menangani berbagai permasalahan yang berhubungan dengan layanan internet banking. Mereka bertugas untuk melakukan investigasi mendalam terhadap setiap pengaduan yang diterima. Investigasi ini melibatkan pengecekan data transaksi, analisis teknis, serta verifikasi informasi dari nasabah. Dengan demikian, tim ini dapat memberikan solusi yang tepat dan memadai sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku. Proses investigasi ini juga memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan serius dan profesional.

BSI berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat dan solusi yang memadai bagi setiap pengaduan yang diterima. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan BSI yang mengutamakan kepuasan nasabah. Respons cepat terhadap pengaduan nasabah menjadi prioritas utama, karena BSI menyadari bahwa masalah yang berhubungan dengan layanan perbankan dapat berdampak signifikan terhadap kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, BSI tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga berupaya untuk memberikan solusi yang dapat mencegah terjadinya masalah serupa di masa mendatang. Komitmen

---

<sup>64</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 19 Mei 2024

ini mencerminkan dedikasi BSI dalam memberikan layanan perbankan yang berkualitas dan terpercaya kepada seluruh nasabahnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare menghadapi beberapa kendala dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking, sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan Bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Faktor kendala yang dihadapi BSI Cabang Parepare dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking antara lain adalah perkembangan teknologi yang sangat cepat dan semakin canggihnya metode kejahatan siber<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara dilakukan, Bank BSI Cabang Parepare menyatakan salah satu faktor utama adalah perkembangan teknologi yang sangat cepat. Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang dengan pesat, menciptakan peluang baru bagi inovasi, tetapi juga membuka celah bagi kejahatan siber. Metode kejahatan siber semakin canggih dan sulit dideteksi, yang memaksa bank untuk selalu berada di garis depan dalam hal keamanan. Ini menuntut BSI untuk secara terus-menerus mengembangkan dan memperbarui sistem keamanan mereka guna melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman siber yang semakin kompleks.

Selain perkembangan teknologi, variasi tingkat literasi digital di kalangan nasabah juga menjadi tantangan signifikan. Literasi digital mengacu pada

---

<sup>65</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

kemampuan individu untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dan aman. Beberapa nasabah mungkin sangat mahir dalam menggunakan teknologi, sementara yang lain mungkin kurang paham tentang cara mengamankan informasi pribadi mereka saat menggunakan layanan internet banking. Ketidapahaman ini dapat menyebabkan nasabah menjadi target mudah bagi penipuan dan kejahatan siber.

Oleh karena itu, BSI perlu mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan literasi digital di kalangan nasabah, seperti melalui program edukasi dan sosialisasi tentang cara penggunaan internet banking yang aman. Hal yang sama juga diungkapkan oleh karyawan Bank BSI Syariah Kota yang mengatakan bahwa:

Selain itu, tingkat literasi digital nasabah yang bervariasi juga menjadi tantangan tersendiri. Dengan demikian kami dari terus berupaya untuk mengatasi kendala tersebut dengan memperkuat sistem keamanan, meningkatkan edukasi kepada nasabah, dan selalu memperbarui kebijakan serta prosedur sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi terbaru<sup>66</sup>

Untuk mengatasi kendala-kendala ini, BSI telah melakukan berbagai upaya. Salah satunya adalah memperkuat sistem keamanan mereka. Ini termasuk penggunaan teknologi enkripsi canggih, sistem otentikasi multi-faktor, dan pemantauan transaksi secara real-time untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan. BSI juga bekerja sama dengan pihak berwenang dan lembaga keamanan siber untuk terus memperbarui protokol keamanan mereka agar sesuai

---

<sup>66</sup> Karyawan BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

dengan ancaman terbaru. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa sistem internet banking mereka tetap aman dan dapat diandalkan oleh nasabah.

Selain memperkuat sistem keamanan, BSI juga fokus pada meningkatkan edukasi kepada nasabah. Bank secara rutin mengadakan kampanye edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran tentang keamanan digital. Edukasi ini mencakup informasi tentang cara mengenali dan menghindari penipuan online, pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi, dan langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi sesuatu yang mencurigakan.

Selain itu, BSI selalu memperbarui kebijakan dan prosedur mereka sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi terbaru, memastikan bahwa mereka tetap patuh dan responsif terhadap perubahan yang terjadi di industri perbankan dan teknologi. Melalui kombinasi upaya ini, BSI berkomitmen untuk memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi nasabah pengguna internet banking.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ajeng Kumalasari, menyatakan mekanisme yang dilakukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu mampu mengendalikan risiko yang sudah diatur dalam peraturan Bank Indonesia serta Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik. Untuk mencegah agar tidak terjadi kejahatan dalam internet banking dengan



mengupayakan konsumen agar selalu update terhadap pembaharuan data nasabah.<sup>67</sup>

## **B. Faktor-faktor Penyebab Kerugian Nasabah dalam Penggunaan Internet Banking di BSI Cabang Kota Parepare**

Penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara online. layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare telah membawa banyak kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan layanan ini, saya tidak perlu lagi datang ke bank secara langsung untuk melakukan aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pengecekan saldo. Hal ini sangat menghemat waktu dan tenaga, terutama dalam situasi yang mendesak atau ketika saya memiliki jadwal yang padat. berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada nasabah bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Saya telah menggunakan layanan internet banking di BSI Kota Parepare selama kurang lebih dua tahun. Layanan ini sangat membantu dalam mempermudah berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke bank<sup>68</sup>

Layanan internet banking di BSI juga menawarkan fitur-fitur yang user-friendly dan mudah digunakan. Antarmuka yang sederhana dan intuitif membuat

---

<sup>67</sup> Ajeng Kumalasari, *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking*, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015.

<sup>68</sup> Nasabah BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, layanan ini tersedia selama 24 jam, sehingga nasabah bisa mengaksesnya kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan kebutuhan. Ini sangat penting bagi nasabah yang sering melakukan transaksi di luar jam operasional bank. Keandalan sistem ini juga memberikan rasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi keuangan.

Keamanan adalah salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan layanan internet banking. BSI telah mengimplementasikan berbagai mekanisme keamanan yang canggih, seperti penggunaan OTP (*One Time Password*) dan verifikasi dua faktor, untuk memastikan setiap transaksi dilakukan dengan aman. Saya merasa tenang karena informasi pribadi dan keuangan saya terlindungi dengan baik. Dukungan dari tim *customer service* yang responsif juga memberikan jaminan tambahan bahwa setiap masalah atau pertanyaan yang saya hadapi dapat segera diselesaikan.

Selain kemudahan dan keamanan, layanan internet banking di BSI juga mendukung berbagai transaksi yang lebih kompleks seperti investasi syariah, pembelian produk perbankan, dan layanan zakat. Hal ini menunjukkan komitmen BSI dalam menyediakan layanan yang lengkap dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan adanya layanan ini, saya dapat mengelola keuangan dengan lebih baik dan efisien, sekaligus mendukung perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. BSI Parepare benar-benar telah memberikan solusi perbankan yang modern dan inovatif bagi nasabahnya.

Layanan internet banking Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menjadi salah satu sarana yang penting bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara efisien dan praktis. Namun, seperti halnya dengan teknologi lainnya, layanan ini tidak luput dari kendala-kendala yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada karyawan bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Selama menggunakan layanan internet banking BSI, saya pernah mengalami beberapa kendala. Salah satunya adalah kesulitan dalam mengakses akun pada jam-jam sibuk, di mana sistem menjadi lambat atau sulit diakses. Selain itu, saya juga pernah mengalami gangguan teknis yang menyebabkan transaksi tertunda atau gagal. Namun, kendala-kendala ini biasanya dapat diatasi dengan cepat oleh tim dukungan pelanggan BSI.<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu nasabah menyatakan salah satu kendala utama yang sering dialami nasabah adalah kesulitan dalam mengakses akun mereka pada jam-jam sibuk. Pada saat volume pengguna meningkat tajam, sistem internet banking BSI sering kali menjadi lambat atau bahkan tidak dapat diakses sama sekali. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi secara cepat dan tepat waktu.

Selain masalah akses pada jam-jam sibuk, nasabah juga sering menghadapi gangguan teknis yang dapat mengganggu proses transaksi. Gangguan ini bisa berupa masalah jaringan, pemeliharaan sistem yang tidak terduga, atau bahkan kesalahan teknis dalam sistem itu sendiri. Ketika gangguan teknis terjadi, transaksi

---

<sup>69</sup> Nasabah BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

yang dilakukan nasabah dapat tertunda atau bahkan gagal. Situasi seperti ini tidak hanya mengganggu kelancaran aktivitas keuangan nasabah, tetapi juga dapat menyebabkan kekhawatiran terkait keamanan dan integritas dana mereka.

Meski demikian, BSI telah mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kendala-kendala ini dengan cepat dan efisien. Tim dukungan pelanggan BSI dikenal responsif dalam menangani keluhan dan masalah yang dihadapi nasabah. Mereka memiliki prosedur yang terstruktur untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah teknis dengan segera, sehingga meminimalisir dampak negatif terhadap pengguna. Selain itu, BSI juga terus berupaya meningkatkan infrastruktur teknologi mereka untuk mengurangi frekuensi terjadinya gangguan dan memastikan bahwa sistem internet banking dapat beroperasi dengan lancar, bahkan pada saat-saat puncak penggunaan.

Upaya peningkatan layanan ini mencerminkan komitmen BSI untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah mereka. Dengan terus memantau dan memperbaiki sistem mereka, BSI berusaha untuk memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal keandalan dan kenyamanan. Namun, penting bagi nasabah untuk tetap waspada dan proaktif dalam melaporkan setiap masalah yang mereka alami, sehingga BSI dapat terus memperbaiki layanan mereka. Dengan kerjasama antara nasabah dan pihak bank, diharapkan layanan internet banking BSI dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menjaga keamanan dan kenyamanan nasabahnya dalam menggunakan layanan internet banking. Berdasarkan data yang ada, nasabah umumnya tidak mengalami kerugian finansial yang signifikan terkait dengan penggunaan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan konsumen dan keamanan digital yang diterapkan oleh BSI cukup efektif dalam mencegah terjadinya penipuan atau kehilangan dana. Selain itu, BSI juga memberikan edukasi dan panduan kepada nasabah mengenai cara menggunakan layanan internet banking dengan aman.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa kali gangguan teknis yang terjadi, yang bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada nasabah bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Mayoritas nasabah merasa bahwa penggunaan internet banking BSI Secara umum, saya tidak mengalami kerugian finansial yang signifikan terkait penggunaan internet banking ini. Namun, beberapa kali gangguan teknis yang terjadi bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan keterlambatan dalam menyelesaikan transaksi. Meskipun demikian, BSI selalu berusaha untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan cepat.<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara menyatakan tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa kendala dalam penggunaan internet banking seperti gangguan teknis ini dapat bervariasi mulai dari masalah koneksi, kesalahan sistem, hingga pemeliharaan rutin yang mungkin tidak selalu diinformasikan sebelumnya kepada

---

<sup>70</sup> Nasabah BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

nasabah. Gangguan seperti ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian transaksi, yang tentunya dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Nasabah yang membutuhkan penyelesaian transaksi secara cepat dan tepat waktu mungkin merasa frustrasi dengan adanya gangguan teknis tersebut.

Meskipun demikian, BSI selalu berkomitmen untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan cepat dan efektif. Langkah-langkah yang diambil oleh BSI meliputi pemantauan sistem secara terus-menerus, peningkatan infrastruktur teknologi, dan penyediaan layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, BSI juga berusaha untuk mengomunikasikan informasi mengenai gangguan teknis atau pemeliharaan sistem kepada nasabah dengan lebih baik, sehingga nasabah dapat merencanakan transaksi mereka dengan lebih bijak. Upaya ini menunjukkan dedikasi BSI dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan internet banking yang mereka sediakan. hasil wawancara yang penulis berikan kepada nasabah bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Ya, BSI Kota Parepare memberikan informasi yang cukup jelas terkait kebijakan dan risiko penggunaan internet banking. Mereka menyediakan berbagai materi edukasi, baik melalui situs web maupun brosur, tentang cara penggunaan yang aman serta potensi risiko yang harus diwaspadai. Hal ini membantu nasabah untuk lebih memahami dan memitigasi risiko yang mungkin terjadi<sup>71</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare menyediakan informasi yang komprehensif terkait kebijakan dan risiko penggunaan layanan internet banking. BSI menyadari pentingnya edukasi untuk meningkatkan literasi nasabah

---

<sup>71</sup> Nasabah BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024

tentang keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, mereka menyediakan berbagai materi edukasi yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah. Informasi ini disajikan dalam bentuk brosur dan juga tersedia di situs web resmi BSI. Materi edukasi tersebut mencakup panduan penggunaan internet banking yang aman, langkah-langkah yang harus diambil untuk melindungi data pribadi, serta tips untuk menghindari penipuan online. Dengan adanya panduan ini, nasabah dapat lebih memahami cara menjaga keamanan akun mereka dan mengurangi risiko yang mungkin timbul saat menggunakan layanan internet banking.

Respon nasabah terhadap inisiatif ini cukup positif. Banyak nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan internet banking setelah memperoleh informasi yang jelas dan detail dari BSI. Mereka menghargai upaya bank dalam memberikan edukasi mengenai risiko dan cara mengatasinya, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih aman. Nasabah juga merasa bahwa adanya informasi yang transparan ini menunjukkan komitmen BSI dalam melindungi nasabah dari berbagai potensi ancaman cyber.

Selain itu, beberapa nasabah menyarankan agar BSI terus memperbarui dan memperluas materi edukasi yang disediakan, seiring dengan perkembangan teknologi dan modus kejahatan yang semakin canggih. Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya menghargai informasi yang diberikan, tetapi juga menginginkan upaya yang berkelanjutan untuk menjaga keamanan transaksi mereka. Hasil wawancara yang penulis berikan kepada nasabah bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

Menurut saya mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Bank BSI Kota Parepare cukup positif. Ketika saya mengalami masalah, tim dukungan pelanggan selalu responsif dan profesional dalam menangani keluhan. Proses penyelesaian sengketa dilakukan dengan cepat dan transparan, sehingga saya merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BSI Kota Parepare.<sup>72</sup>

Hasil wawancara dengan nasabah BSI Kota Parepare menunjukkan bahwa tanggapan mereka terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh bank ini cukup positif. Salah satu nasabah menyatakan bahwa ketika menghadapi masalah, tim dukungan pelanggan BSI selalu responsif dan profesional dalam menangani keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa BSI memiliki tim yang terlatih dan siap sedia untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang mungkin mereka hadapi. Sikap responsif dari tim dukungan pelanggan juga mencerminkan komitmen BSI untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Lebih lanjut, nasabah tersebut juga menyoroti proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cepat dan transparan. Kecepatan dalam menyelesaikan sengketa merupakan aspek penting dalam menjaga kepuasan nasabah, karena masalah yang dibiarkan berlarut-larut dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap bank. Transparansi dalam proses penyelesaian sengketa juga sangat dihargai oleh nasabah, karena hal ini menunjukkan bahwa BSI beroperasi dengan integritas dan keterbukaan, memastikan nasabah mendapatkan informasi yang

---

<sup>72</sup> Nasabah BSI Parepare, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 29 Mei 2024



jelas mengenai langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan permasalahan mereka.

Kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan BSI sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menghadapi dan menyelesaikan sengketa. Dalam wawancara ini, nasabah tersebut merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh BSI berkat penanganan sengketa yang efektif. Kenyamanan ini berasal dari proses yang mudah diikuti dan tidak berbelit-belit, sementara kepercayaan tumbuh dari pengalaman melihat bahwa BSI selalu berusaha untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang adil dan transparan. Ini menunjukkan bahwa BSI berhasil membangun hubungan yang kuat dengan nasabahnya melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang baik.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Silvia Maharani menyatakan Bank harus secara aktif mensosialisasikan masyarakat tentang potensi kegiatan kriminal dalam layanan yang mereka tawarkan. Aspek yang paling penting dari perbankan adalah keamanan informasi pribadi nasabah. Semua informasi yang berkaitan dengan kemampuan untuk mengidentifikasi seseorang disebut sebagai data pribadi.<sup>73</sup>

Secara keseluruhan, tanggapan nasabah BSI Kota Parepare terhadap mekanisme penyelesaian sengketa sangat positif. Responsivitas, profesionalisme, kecepatan, dan transparansi yang ditunjukkan oleh tim dukungan pelanggan BSI

---

<sup>73</sup> Silvia Maharani, “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*”, *Journal Of Islamic Studies*, Vol. 1 No. 1 (2023): 88-104

memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman nasabah yang memuaskan. Pengalaman positif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap BSI, tetapi juga memperkuat reputasi bank sebagai lembaga keuangan yang dapat diandalkan dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

#### **A. Tinjauan Fiqhi Muamalah terhadap Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare**

Penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare menimbulkan pertanyaan tentang kesesuaian dengan prinsip-prinsip fiqhi muamalah. Sebagai peneliti, kami memulai penelitian dengan mengumpulkan data tentang proses penggunaan internet banking di BSI, mulai dari registrasi hingga transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, kami juga menganalisis panduan dan ketentuan yang diberikan oleh BSI terkait dengan penggunaan layanan internet banking mereka.

Dalam perspektif fiqhi muamalah, penggunaan internet banking harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang meliputi keadilan, transparansi, dan ketentuan-ketentuan hukum Islam yang berlaku. Kami meneliti apakah proses dan transaksi internet banking di BSI sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.

Bank BSI Syariah Kota Parepare juga memastikan semua transaksi bebas dari gharar atau ketidakpastian yang berlebihan. Gharar sering kali dikaitkan dengan transaksi yang bersifat spekulatif dan tidak jelas, yang dapat merugikan salah satu pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dalam sistem perbankan digital,

bank ini menetapkan aturan yang jelas dan transparan mengenai syarat dan ketentuan setiap transaksi. Misalnya, dalam akad murabahah, bank menjual barang kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati, mencakup biaya tambahan yang transparan tanpa ada unsur ketidakpastian.

Transaksi non-tunai dan digital di Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare diatur sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah dalam perbankan meliputi larangan terhadap riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi). Transaksi yang dilakukan harus berdasarkan akad-akad yang sah menurut hukum Islam, seperti wakalah (perwakilan), murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), dan ijarah (sewa). Bank BSI Syariah Kota Parepare memastikan bahwa setiap transaksi digital memenuhi ketentuan ini untuk menjaga kepatuhan syariah. Salah satu prinsip utama yang dijaga adalah larangan terhadap riba. Riba, yang berarti bunga atau keuntungan yang diperoleh tanpa usaha, dilarang dalam Islam sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an, Surah Al-Baqarah ayat 275:<sup>74</sup>

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ  
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ  
فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahannya:

Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama

<sup>74</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*

dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya

Selain itu, Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare menghindari maysir atau perjudian dalam setiap transaksi. Maysir mencakup segala bentuk spekulasi yang mengandung unsur taruhan dan ketidakpastian yang berlebihan, yang dilarang dalam Islam. Dalam transaksi digital seperti internet banking dan pembayaran elektronik, bank memastikan bahwa prosesnya jelas dan setiap pihak memahami risikonya tanpa ada unsur spekulasi atau taruhan yang dapat merugikan salah satu pihak.

وَالْعِبْرَةُ فِي الْعُقُودِ لِمَعَانِيهَا لَا لِصُورِ الْأَلْفَاظِ وَعَنِ الْبَيْعِ وَ الشِّرَاءِ بِوَاسِطَةِ التَّلِيفُونَ وَالتَّلَكُّسِ  
وَالذَّرَقِيَّاتِ كُلِّ هَذِهِ الْوَسَائِلِ وَأَمْثَالِهَا مُعْتَمَدَةٌ الْيَوْمَ وَعَلَيْهَا الْعَمَلُ

Artinya: “Yang diperhitungkan dalam akad-akad adalah substansinya, bukan bentuk lafalnya. Jual beli via telepon, teleks, telegram, dan semisalnya telah menjadi alternatif utama dan dipraktikkan,” (Muhammad bin Ahmad As-Syatiri, *Syarh Al-Yaqutun Nafis: juz II, halaman 22*).

Transaksi non-tunai dan digital di Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare diatur sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah dalam perbankan meliputi larangan terhadap riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi). Transaksi yang dilakukan harus berdasarkan akad-akad yang sah menurut hukum Islam, seperti wakalah (perwakilan), murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), dan ijarah (sewa). Bank BSI Syariah Kota Parepare

memastikan bahwa setiap transaksi digital memenuhi ketentuan ini untuk menjaga kepatuhan syariah.

Penerapan akad-akad yang sesuai dengan syariah merupakan langkah penting yang diambil Bank BSI Syariah Kota Parepare untuk menjamin kehalalan transaksi. Akad wakalah, misalnya, memungkinkan bank bertindak sebagai wakil atau agen yang sah dalam melakukan transaksi atas nama nasabah. Hal ini memberikan kepercayaan lebih kepada nasabah bahwa transaksi mereka dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Begitu pula dengan akad ijarah yang sering digunakan dalam transaksi sewa-menyewa, di mana bank memastikan bahwa semua syarat dan ketentuan telah dipenuhi dan dipahami oleh kedua belah pihak.

Dalam keseluruhan operasionalnya, Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare memastikan bahwa semua layanan perbankan digital mereka mematuhi hukum syariah yang ketat. Ini mencakup pengawasan oleh dewan pengawas syariah yang memastikan bahwa semua produk dan layanan sesuai dengan ketentuan Islam. Dengan demikian, nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai dan digital dengan keyakinan bahwa setiap langkah telah diperiksa dan disetujui sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, memberikan mereka ketenangan pikiran dan kepercayaan penuh dalam menggunakan layanan perbankan modern ini.

Melalui layanan internet banking, nasabah Bank BSI Syariah Kota Parepare dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo. Setiap transaksi ini dilakukan berdasarkan akad yang jelas, sehingga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Akad-akad seperti

wakalah, murabahah, dan ijarah memberikan kerangka hukum yang memastikan bahwa transaksi tersebut sah dan halal. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an (QS. Al-Baqarah: 279)<sup>75</sup>,

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahannya:

Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).

Dalam keseluruhan proses transaksi non-tunai dan digital di Bank BSI Syariah Kota Parepare, prinsip-prinsip syariah menjadi panduan utama. Bank ini berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap transaksi tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga etis dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan mematuhi larangan terhadap riba, gharar, dan maysir, serta dengan memastikan kejelasan dan transparansi dalam setiap transaksi, Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare berusaha untuk menyediakan layanan perbankan yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga berkah dan bermanfaat bagi seluruh nasabahnya.

Bank BSI Syariah Kota Parepare Kota Parepare memastikan bahwa transaksi-transaksi melalui internet banking tidak melanggar prinsip-prinsip fiqhi muamalah. Salah satu langkah yang mereka lakukan adalah melalui Audit Syariah.

<sup>75</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*

Audit ini bertujuan untuk memeriksa setiap transaksi dan proses bisnis yang dilakukan oleh bank, serta memastikan bahwa mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Selain itu, Bank BSI Syariah Kota Parepare juga memastikan bahwa Produk dan Layanan yang mereka tawarkan melalui internet banking sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Mereka memastikan bahwa produk-produk yang mereka tawarkan tidak melanggar larangan riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian). Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 90<sup>76</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ  
 اْعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۗ

Terjemahannya:

"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, membuatmu berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Dengan demikian, Bank BSI Syariah Kota Parepare memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui internet banking tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah melalui sistem pengawasan yang ketat. Serta Edukasi dan Pelatihan juga menjadi fokus Bank BSI Syariah Kota Parepare dalam menjaga integritas syariah dalam transaksi internet banking. Mereka tidak hanya memberikan pelatihan kepada karyawan mereka tentang prinsip-prinsip syariah, tetapi juga kepada nasabah mereka.

<sup>76</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*

Layanan internet banking yang sesuai dengan syariah harus memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan tidak mengandung riba. Hal ini berarti tidak ada bunga yang dikenakan pada saldo rekening atau pinjaman. Sebagai gantinya, bank dapat menggunakan konsep bagi hasil (mudharabah) atau biaya jasa (ujrah) sebagai model keuangan. Dalam mudharabah, nasabah dan bank berbagi keuntungan berdasarkan kesepakatan awal, sementara dalam ujrah, bank mengenakan biaya tetap untuk layanan yang diberikan. Dengan demikian, layanan internet banking syariah tetap dapat memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak tanpa melanggar prinsip-prinsip syariah.

Pengembangan sistem keamanan yang canggih juga menjadi prioritas utama Bank BSI Syariah Kota Parepare. Dalam era digital, keamanan data dan transaksi nasabah adalah hal yang sangat krusial. Bank BSI Syariah Kota Parepare terus berinvestasi dalam teknologi keamanan terbaru untuk melindungi data nasabah dari ancaman siber. layanan pelanggan yang responsif menjadi pilar penting dalam mengatasi tantangan yang dihadapi. Dengan menyediakan layanan pelanggan yang cepat dan solutif, Bank BSI Syariah Kota Parepare memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Studi mengenai perlindungan hukum nasabah dalam penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare menunjukkan bahwa bank telah mengimplementasikan berbagai kebijakan untuk melindungi nasabah dari risiko keamanan dan perlindungan data. Kebijakan tersebut mencakup perlindungan data pribadi, pencegahan dan penanganan fraud, serta edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan internet banking yang aman.
2. Penggunaan layanan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare telah memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara online. Nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, BSI telah mengimplementasikan mekanisme keamanan yang canggih seperti OTP dan verifikasi dua faktor, memberikan rasa aman bagi nasabah.
3. Penggunaan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare telah ditinjau berdasarkan prinsip-prinsip fiqhi muamalah untuk

memastikan kesesuaiannya dengan syariah. Penelitian ini menyoroti bahwa proses penggunaan internet banking di BSI, mulai dari registrasi hingga transaksi, telah mematuhi prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan ketentuan hukum Islam yang berlaku. Bank BSI Syariah Kota Parepare memastikan semua transaksi bebas dari gharar (ketidakpastian berlebihan), serta mematuhi larangan terhadap riba (bunga) dan maysir (judi), melalui penerapan akad-akad syariah seperti wakalah, murabahah, dan ijarah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas

1. Untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah internet banking, BSI Cabang Parepare sebaiknya terus memperbarui sistem keamanan dan kebijakan sesuai perkembangan teknologi dan regulasi terbaru. Edukasi kepada nasabah perlu ditingkatkan, terutama dalam mengenali dan menghindari ancaman siber
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan internet banking, BSI Cabang Kota Parepare perlu terus meningkatkan infrastruktur teknologi mereka untuk mengurangi frekuensi gangguan teknis dan memastikan akses yang lebih stabil selama jam-jam sibuk. Selain itu, BSI harus terus memberikan edukasi yang komprehensif kepada nasabah mengenai cara penggunaan layanan internet banking yang aman, serta memperbarui materi edukasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan modus kejahatan terbaru.
3. Untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking, Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang

Kota Parepare disarankan untuk terus memperkuat sistem pengawasan syariah dan audit secara berkala.



## KERANGKA ISI TULISAN (OUTLINE)

### DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

### DAFTAR ISI

### DAFTAR GAMBAR

### I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kegunaan Penelitian.

### II. TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Penelitian Relevan
- B. Tinjauan Teori
  - 1. Akad
  - 2. Perlindungan Hukum Konsumen
  - 3. Konsumen dan Pelaku Usaha
- C. Kerangka Konseptual
- D. Kerangka Pikir

### III. METODE PENELITIAN

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian

- C. Fokus Penelitian
- D. Jenis dan Sumber Data Penelitian
- E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data
- F. Uji Keabsahan Data
- G. Teknik Analisis Data

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Bentuk perlindungan hukum nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.
2. Faktor yang menyebabkan kerugian nasabah atas penggunaan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare.
3. Bagaimana tinjauan fiqh muamalah terhadap penggunaan *internet banking* di bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare

#### **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

- Adrian, Sutedi. 2018. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Agnes, M Toar. 2018. *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*. Bandung: Alumni.
- Ahmad, Miru. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Ahmad, Miru. 2019. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ajeng, Kumalasari. 2015. *Perlindungan Hukum Data Nasabah Dalam Internet Banking*, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Albi, Anggito. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : CV Jejak.
- Az. Nasution. 2015. *Konsumen dan Hukum*, Cetak Pertama. Jakarta: CV Muliasari.
- Az. Nasution. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Celina, Tri siwi Kristiyanti. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Devita, Sari. 2016. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking*, Skripsi, Jember: Universitas Jember.
- Emzir. 2016. *Analisis data : Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Endang, Wahyuni. 2013. *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Erman, Rajagukguk. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Fadhallah. 2020. *Wawancara*. Jakarta : UNJ Press.
- Gunawan, Widjaja. 2020. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetak Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Hamid, Patilima. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.

- Hariansyah, F. A. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3 No. 2.
- Hastuti, R. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah*. e-Proceeding of Management, Vol. 5 No. 3.
- Husni, Syawali. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Janus, Sidabalok. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Johannes, Ibrahim. 2015. *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*. Bandung: CV.Utomo.
- Joko, Suboyo. 2016. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mardawi. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Maria, Farida Indriati. 2017. *Ilmu Perundang-undangan; Dasar-dasar Dan Pembentukannya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Muhammad Kamal Zubair, dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*. Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press.
- N.H.T. Siahaan. 2015. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Cetak Pertama. Jakarta: Panta Rei.
- Ngiu, S. F. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang– Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Lex Privatum, Vol. 3 No. 1.
- Nidia, Putri Harry. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime*, Skripsi, Padang: Universitas Bung Hatta.
- Philipus, M. Hadjon. 2017. *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Ramadhanti, S., 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Alat Kesehatan di E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- S. Nasution. 2016. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Satjipto, Rahardjo. 2020. *Ilmu Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V.
- Sidhiarta. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT.Grasindo Edisi Revisi.
- Soeroso R. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sudikno, Mertokusumo. 2019. *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.
- Suratman, H.Philipis Dillah. 2018. *Metode Penelitian hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Adi Nugroho. 2018. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Syahril, M. A. F. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine*. JUSTISI, Vol. 7 No. 1.
- Tim Penyusun. 2020. *Penulisan Karya Tulis Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*, (Parepare: IAIN Parepare Press.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2015. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf, Shofie. 2019. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Cetak Pertama. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.



# LAMPIRAN-LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

---

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN  
PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : JUMRAH. S  
NIM : 2020203874234016  
FAKULTAS : SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
PRODI : HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JUDUL : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET  
BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) CABANG PAREPARE

#### PEDOMAN WAWANCARA

##### Wawancara untuk Pihak Bank BSI Kota Parepare

1. Apakah bank ini memiliki kebijakan khusus terkait perlindungan hukum konsumen pada layanan internet banking?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yg di berikan BSI Kota Parepare terkait penggunaan internet banking?
3. Bagaimana bank mengelola pengaduan atas kendala/kerugian nasabah berkaitan dengan layanan internet banking?
4. Apa yang menjadi faktor kendala bagi BSI Kota Parepare dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna internet banking?

**Wawancara untuk pengguna internet banking**

1. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan internet banking di BSI Kota Parepare?
2. Apakah anda pernah mengalami kendala atau masalah saat menggunakan layanan internet Banking? Apa saja kendala tersebut?
3. Kerugian apa yang anda dapatkan terkait dengan penggunaan internet banking ini?
4. Apakah BSI Kota Parepare memberikan informasi yang jelas terkait kebijakan dan resiko tentang penggunaan internet Banking?
5. Bagaimana tanggapan anda tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang di sediakan oleh BSI Kota Parepare?





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-1118/ln.39/FSIH.02/PP.00.9/06/2024

04 Juni 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di

KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : JUMRAH. S  
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 24 Pebruari 2002  
NIM : 2020203874234016  
Fakultas / Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam / Hukum Ekonomi Syariah  
(Muamalah)  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : BENTENG GALUNG DUSUN./ LINGK. BENTENG GALUNG, KEC.  
PATAMPANUA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA INTERNET BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 04 Juni 2024 sampai dengan tanggal 19 Juli 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.  
NIP 197609012006042001



SRN IP0000545

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

**REKOMENDASI PENELITIAN**

**Nomor : 545/IP/DPM-PTSP/6/2024**

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
  3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
NAMA

: **JUMRAH. S**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan

: **HUKUM EKONOMI SYARIAH**

ALAMAT

: **BENTENG GALUNG, KEC. PATAMPANUA, KAB. PINRRANG**

UNTUK

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA INTERNET BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **28 Juni 2024 s.d 05 Juli 2024**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **02 Juli 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**

**Pembina Tk. 1 (IV/b)**

**NIP. 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No. : 216/93 -03/8072

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amiruddin  
Jabatan : Branch Operations & Service Manager  
NIP : 2189008368

Menerangkan bahwa :

Nama : Jumrah. S  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

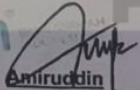
Adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG PAREPARE.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 2 juli 2024

PT. Bank Syariah Indonesia  
Branch Office Parepare

BSI

  
Amiruddin

Branch Operations & Service Manager

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhana  
Tempat, tanggal lahir : Purang 15 Mei 2001  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Tegal

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare”

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 19 Mei 2024

(..Farhana...)

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Rasmiafi*  
Tempat, tanggal lahir : *Parepare, 15 Februari 2002*  
Pekerjaan : *Mahasiswa*  
Alamat : *BTM Pelem Indah*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare"

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 29 Mei 2024

(.....)



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

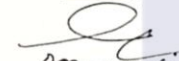
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosnawati  
Tempat, tanggal lahir : Benteng, 16 maret 1992  
Pekerjaan : IDT  
Alamat : Solomang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare”

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 29 Mei 2024

  
Rosnawati  
(.....)

PAREPARE

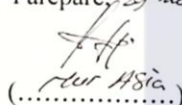
## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Asiah  
Tempat, tanggal lahir : Parepare, 2 Oktober 2001  
Pekerjaan : -  
Alamat : Bulu Nippong sereng Parepare

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare"

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 29 Mei 2024  
  
(.....  
Nur Asiah.....)

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *PUSMI*  
Tempat, tanggal lahir : *Parepare, 8 Oktober 1996*  
Pekerjaan : *IDT*  
Alamat : *Lopa 88C*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare"

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Mei 2024

*PUSMI*  
(.....)

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Hafidh Jamali

Tempat, tanggal lahir : Parigi 17 April 2002


Pekerjaan : karyawan Telenor

Alamat : Sorong

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Jumrah. S yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap penggunaan Internet Banking di bank syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare"

Berdasarkan surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 29 Mei 2024

  
(Nurhalifa.....)

**PAREPARE**

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan salah satu staf pegawai Bank BSI



PAREPARE









## BIODATA PENULIS



**Jumrah. S.** Lahir di Pinrang pada tanggal 24 Februari 2002 dan sekarang bertempat tinggal di Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Sangkala dan Ibu Nurhaedah. Penulis memulai pendidikannya pertama kali di TK Al-Furqan Benteng pada tahun 2007-2008. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 132 Patampanua pada tahun 2008-2014. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTs) di MTs DDI Lilbanat Parepare tahun 2014-2017. Setelah selesai menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama, penulis melanjutkan pendidikan Madrasah Aliyah (MA) di MA DDI Lilbanat Parepare pada tahun 2017-2020. Setelah lulus menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Parepare. Penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penggunaan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare”

