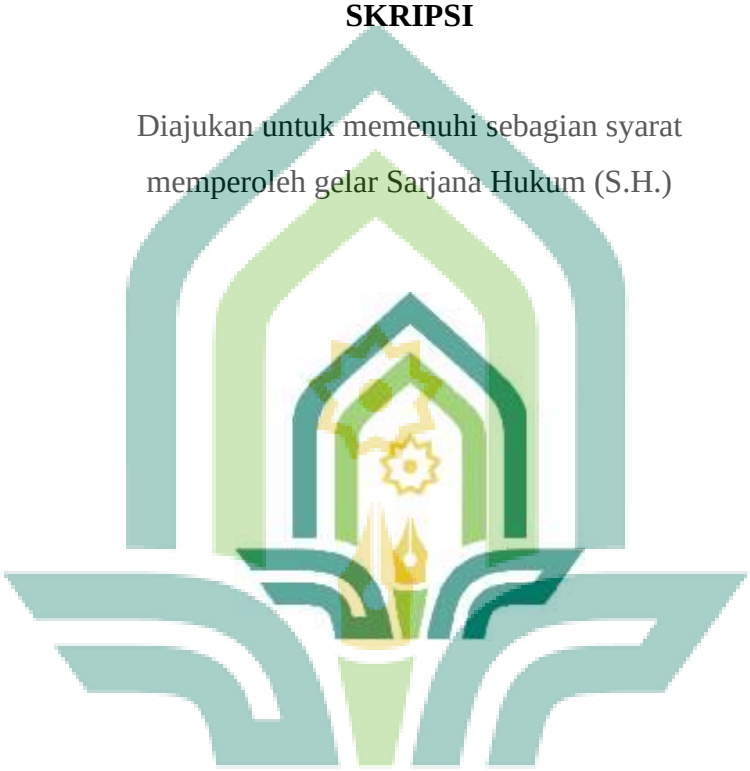
PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN
SISTEM APLIKASI BYOND by BSI
(Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh:

ISNABILA AMALIA AMIN

NIM. 10222147

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2026

PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN
SISTEM APLIKASI BYOND by BSI
(Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Oleh:

ISNABILA AMALIA AMIN

NIM. 10222147

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isnabila Amalia Amin

NIM : 10222147

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BYOND by BSI**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila kemudian hari skripsi ini plagiat. Penulis bersedia mendapaatkan sanksi akademik yaitu dicabutnya gelar.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 09 Oktober 2026



Isnabila Amalia Amin
NIM: 10222147

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Zulvi Romzul Huda F, M.H.

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi a.n. Isnabila Amalia Amin

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syariah
c.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
di-
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Isnabila Amalia Amin
NIM : 10222147
Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 22 Oktober 2026
Pembimbing,

Muhammad Zulvi Romzul Huda F, M.H.
NIP. 19930629 2020 12 1 013

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Pahlawan Km. 5 Rowolaku, Pekalongan
Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418
Website : fasya.uingusdur.ac.id, Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara :

Nama : Isnabila Amalia Amin
NIM : 10222147
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **Perlindungan Konsumen Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 16 Oktober 2026 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.
Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Pembimbing,

M. Zulvi Romzul Huda Fuadi, M.H.
NIP. 199306292020121013

Dewan Penguji

Penguji I

Agung Barok Pratama, M.H.
NIP. 198903270190310009

Penguji II

Ahmad Fauzan, M.S.I.
NIP. 198609162019031014

Pekalongan, 21 Oktokber 2026
Disahkan oleh Dekan

Prof. Dr. Maghfur, M.Ag.
NIP. 197305062000031003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

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 lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er

ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
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

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يْ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وْ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سُئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *haula*

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ىَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيْلَ *qīla*
- يَقُوْلُ *yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

   Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

   Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*

- طَلْحَةْ *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- البِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلاَلُ *al-jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *tak 'khużu*
- شَيئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ *Wa innallāha fahuwa khair ar-rāziqīn/*
  Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana

nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

- الْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ — *Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn/*
  Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn
- الرَّحْمنِ الرَّحِيْمِ — *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ غَفُوْرٌ رَحِيْمٌ — *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلّٰهِ الأُمُوْرُ جَمِيْعًا — *Lillāhil umuru jamī'an/Lillāhil-amru jamī'an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala nikmat, rahmat, karunia serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan merupakan halaman paling bermakna bagi penulis, karena di sinilah penulis menitipkan rasa syukur dan terima kasih yang sulit untuk diungkapkan melalui kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Terutama dan teristimewa yakni untuk kedua orang tua penulis, bapak Amin Maezun dan ibu Turiyah, yang dengan penuh cinta, kasih sayang serta kesabaran yang tak terhingga telah membimbing, merawat dan mendidik penulis sejak kecil hingga saat ini penulis bisa sampai di perguruan tinggi. Penulis amat sangat berterima kasih atas segala usaha dan doa yang tanpa henti selalu menyertai setiap langkah penulis. Terima kasih untuk bapak dan ibu, yang selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis dan untuk anak-anaknya, dengan segala keterbatasan sebagai orang tua, bapak dan ibu tetap berusaha menjadi orang tua terbaik bagi anak-anaknya. Semoga dengan pencapaian sederhana ini dapat menjadi kebanggan dan kebahagiaan bagi bapak dan ibu. Bahwa semua usaha bapak dan ibu agar anak kalian bisa menempuh pendidikan sarjana nya telah membuahkan hasil. Penulis berharap bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur dan semoga selalu bisa menyaksikan berbagai keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang. Anak bungsu Bapak dan Ibu ini akan selalu membutuhkan doa kalian. Semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan, ketulusan, dan pengorbanan Bapak dan Ibu dengan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat. Amiin ya Rabbal ‘Alamin.
2. Kedua, untuk kedua saudari saya, kakak saya Siti Dewi Fatmala dan Kakak kedua saya Nashifa Audia Faradina, terimakasih telah menjadi kakak yang baik dan selalu mengusahakan apapun untuk penulis. Kakak Dewi, kakak sulung saya yang selalu penulis banggakan serta menjadi role bagi penulis dalam berkarir hingga penulis memutuskan menempuh pendidikan di bidang yang serupa dengan kakak penulis. Kakak kedua saya, kakak Audi, orang paling manis

sekaligus sahabat terbaik penulis, dengan segala keistimewaan yang tuhan berikan kepada kakak Audi, tapi tidak menjadikan beliau menjadi orang yang lemah, dengan segala keterbatasan itu beliau selalu membuktikan bahwa menjadi seorang disabilitas pun bisa meraih prestasi dan memiliki bakat yang membanggakan. So proud of kakak-kakak penulis yang selalu bisa menjadi motivasi, dan terima kasih telah lahir menjadi kakak bagi penulis. Doakan selalu agar penulis bisa membanggakan kalian berdua.

3. Ketiga, Dosen Pembimbing Penulis, Bapak Zulvi Romzul Huda F, M.H. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dari bapak penulis belajar bahwa apa yang terlihat sulit bagi orang lain belum tentu saat kita menjalani nya akan sulit juga, bahwa segala sesuatu perlu usaha meskipun harus berusaha lebih keras daripada yang lain karena proses setap orang itu berbeda-beda, tetapi justru hal tersebut yang membuat penulis banyak belajar selama proses penyusunan skripsi ini, belajar melatih mental, pantang menyerah dan belajar untuk lebih memahami tujuan dari apa yang penulis usahakan tersebut. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan, dan kebahagian oleh Allah SWT.
4. Pihak BSI KC Pekalongan Pemuda, terima kasih karena telah berkenan untuk penulis melakukan penelitian di BSI KC Pekalongan Pemuda. Penulis juga sangat berterima kasih kepada pihak BSI yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, mulai dari penulis bisa melakukan wawancara dan memberikan informasi yang diperlukan bagi penulis mengenai BSI.
5. Kepada teman-teman penulis, Tsabita rahmawati, Anisa W ulansari, teman-teman HES D, dan teman-teman angkatan HES 2022 serta lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis berterima kasih atas dukungan, kebersamaan dan kenangan yang telah dibagikan selama masa perkuliahan. Semoga kita bisa dipertemukan kembali dan selalu bisa menjalin silaturrrahim.

6. Terakhir untuk saya sendiri, Isnabila Amalia Amin. Terima kasih karena sudah mampu menyelesaikan semuanya dengan baik, terima kasih karena tidak menyerah. Terima kasih atas segala usaha yang telah dilakukan selama ini. Terima kasih karena lebih memilih terus berusaha daripada diam, stuck dan menyalahkan keadaan. Terima kasih karena sudah percaya pada diri sendiri meskipun sering kali ragu dan takut. Terima kasih atas semuanya. Saya bangga pada diri saya sendiri karena sudah melewati semuanya, saya bangga karena pada akhirnya saya bisa berada di titik ini. Tetap kuat ya, tetap semangat karena hidup harus terus berjalan meskipun rintangan pasti akan selalu ada.

Proud of u bella, u did it well...

MOTTO

“Jadikan Apapun Yang Terjadi Dalam Hidup Kita Sebagai Pelajaran, Karena Allah Tidak Akan Menghendaki Sesuatu Terjadi Selain Untuk Memberikan Pengalaman Dan Pelajaran Yang Berharga Untuk Kita”

(Isnabila Amalia Amin)

“What you think, you become. Choose positive thoughts”

(Isnabila Amalia Amin)

ABSTRAK

Isnabila Amalia Amin, NIM. 10222147 (2026). **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN SISTEM APLIKASI BYOND by BSI (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda).**

Pembimbing: M.Zulvi Romzul Huda Fuadi, M.H.

Perkembangan perbankan digital mendorong Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile. Namun, sejak 2025 hingga 2026 aplikasi ini beberapa kali mengalami gangguan sistem, sementara respons bank terhadap pengaduan nasabah cenderung berupa anjuran menunggu atau mencoba kembali tanpa penjelasan yang jelas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma perlindungan konsumen (das sollen) dan praktik di lapangan (das sein). Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap nasabah dalam penanganan pengaduan atas gangguan sistem aplikasi BYOND by BSI serta akibat hukum yang timbul bagi BSI. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, yang dilengkapi pendekatan perundang-undangan, sosiologis, dan konseptual. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, BSI telah menyediakan perlindungan bagi nasabah melalui berbagai saluran pengaduan serta prosedur pencatatan, verifikasi, dan pemeriksaan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena nasabah masih sering diminta menunggu dan harus mengadu berulang kali untuk gangguan yang sama. Berdasarkan lima faktor efektivitas hukum, faktor hukum telah memberikan dasar yang cukup, tetapi faktor penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan masih menunjukkan kendala, sehingga perlindungan konsumen tersedia secara formal tetapi belum sepenuhnya efektif.Kedua, akibat hukum bagi BSI bergantung pada penyebab gangguan. Apabila gangguan terbukti berasal dari kesalahan atau kelalaian bank dan merugikan nasabah, BSI berkewajiban memberikan penyelesaian dan pemulihan sesuai ketentuan perlindungan konsumen dan sektor jasa keuangan. Meskipun berpotensi dikenai sanksi administratif, penelitian ini tidak menemukan sanksi yang dijatuhkan kepada BSI, sehingga akibat hukum tersebut bersifat bersyarat karena bergantung pada kesalahan yang terjadi.

Kata Kunci: *Efektivitas Hukum, Perlindungan Konsumen, BYOND by BSI, Penanganan Pengaduan, Bank Syariah Indonesia*

ABSTRACT

Isnabila Amalia Amin, NIM 10222147 (2026). **CONSUMER PROTECTION FOR CUSTOMERS OF BANK SYARIAH INDONESIA IN HANDLING COMPLAINTS ABOUT SYSTEM DISRUPTIONS IN THE BYOND by BSI APPLICATION (A Study at BSI Pekalongan Pemuda Branch Office).**

Supervisor: M. Zulvi Romzul Huda Fuadi, M.H.

The development of digital banking has encouraged Bank Syariah Indonesia (BSI) to launch the BYOND by BSI application as a replacement for BSI Mobile. However, from 2025 to 2026 the application experienced system disruptions several times, while the bank's responses to customer complaints tended to take the form of advice to wait or to try again without a clear explanation. This condition indicates a gap between consumer protection norms (das sollen) and practice in the field (das sein). This study aims to analyze the forms of consumer protection for customers in handling complaints about system disruptions in the BYOND by BSI application, as well as the legal consequences that arise for BSI. This study uses empirical legal research with a qualitative approach, complemented by statute, sociological, and conceptual approaches. Primary data were obtained through interviews and observation at BSI Pekalongan Pemuda Branch Office, while secondary data were obtained through a literature review. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, using Soerjono Soekanto's theory of legal effectiveness. The results show that, first, BSI has provided protection for customers through various complaint channels as well as recording, verification, and examination procedures. However, its implementation is not yet optimal because customers are still often asked to wait and must file complaints repeatedly for the same disruption. Based on the five factors of legal effectiveness, the legal factor has provided a sufficient basis, but the factors of law enforcers, facilities and infrastructure, society, and culture still show obstacles, so that consumer protection is formally available but not yet fully effective. Second, the legal consequences for BSI depend on the cause of the disruption. If the disruption is proven to originate from the bank's error or negligence and to harm customers, BSI is obliged to provide settlement and remedy in accordance with consumer protection and financial services sector provisions. Although BSI could potentially be subject to administrative sanctions, this study did not find any sanctions imposed on BSI, so these legal consequences are conditional because they depend on the fault that occurred.

Keywords: *Legal Effectiveness, Consumer Protection, BYOND by BSI, Complaint Handling, Bank Syariah Indonesia*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, pembawa cahaya ilmu pengetahuan yang membimbing kita hingga saat ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang penuh tantangan serta pembelajaran berharga dalam membentuk kedewasaan akademik maupun personal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dedikasi berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam NegeriK.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Khafid Abadi, M.H.I., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi.
4. Jumailah, M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
5. Muhammad Zulvi Romzul Huda F, M.H., selaku Dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua dosen Fakultas Syariah yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan dengan ikhlas serta sabar kepada penulis selama perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik Universitas Islam Negeri Universtas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid xviii Pekalongan yang telah memberikan pelayanan akademik selama perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua dan saudara saya yang selalu mendoakan dan mendukung dengan penuh cinta kasih yang tiada henti.
9. Kepada PT. Bank Syariah Indonesia yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi dengan informasi yang diberikan.
10. Sahabat dan teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2022 Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang selalu menginspirasi penulis untuk menuntut ilmu.

11. Dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dari ilmu pengetahuan yang dimiliki. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 09 Oktober 2026

Penulis

Isnabila Amalia Amin

NIM: 10222147

DAFTAR ISI

COVER i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii

NOTA PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

PEDOMAN TRANSLITERASI v

PERSEMBAHAN xii

MOTTO xv

ABSTRAK xvi

KATA PENGANTAR xviii

DAFTAR ISI xx

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Kegunaan Penelitian 5

E. Kerangka Teori 6

F. Penelitian Yang Relevan 9

G. Metode Penelitian 12

H. Sistematika Penulisan 16

BAB II LANDASAN TEORI EFEKTIVITAS HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUM 17

A. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas Hukum 17

B. Tinjauan Teori Perlindungan Konsumen 20

C. Tinjauan Teori Akibat Hukum 30

D. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital Banking 33

E. Tinjauan Umum Tentang Regulasi Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan 35

BAB III PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN *SISTEM BYOND by BSI* 40

A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 40

B. Deskripsi Data Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI dan Pengaduan Nasabah..... 41

C. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Penanganan Pengaduan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI 44

D. Akibat Hukum yang Timbul bagi BSI atas Penanganan Pengaduan Nasabah 50

BAB IV EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUM BAGI BSI 54

A. Bentuk Perlindungan Konsumen terhadap Nasabah dalam Penanganan Pengaduan atas Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI 54

B. Akibat Hukum yang Timbul bagi Bank Syariah Indonesia terhadap Penanganan Pengaduan Nasabah atas Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI..... 64

C. Pokok-Pokok Temuan Analisis Perlindungan Konsumen dan Akibat Hukum 73

BAB V PENUTUP..... 75

A. Kesimpulan 75

B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini mengalami transformasi besar sebagai akibat dari kemajuan teknologi salah satunya yakni layanan perbankan sekarang mulai berbasis digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan melakukan transaksi kapan dan dimana saja. Digital banking saat ini menjadi tren global sekaligus kebutuhan, karena kemudahan, efisiensi, serta aksesibilitas yang lebih luas bagi masyarakat. Terkait perkembangan digital perbankan terutama perbankan syariah saat ini adalah penggunaan teknologi dalam layanan digital seperti, internet banking, mobile banking, phone banking, dan sebagainya.[1] Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa transaksi perbankan digital di Indonesia terus mengalami pertumbuhan signifikan dari tahun ke tahun, mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital keuangan berbasis aplikasi. Kondisi ini menempatkan keandalan dan keamanan aplikasi mobile banking sebagai faktor krusial yang tidak hanya bernilai bisnis, tetapi juga bernilai hukum bagi perlindungan konsumen.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, mengikuti perkembangan dengan meluncurkan aplikasi super app baru bernama BYOND by BSI, sebagai bentuk migrasi dan pembaruan aplikasi sebelumnya, BSI Mobile. Hal ini dilakukan oleh BSI pastinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan syariah yang kontemporer, praktis, dan adaktif terhadap perkembangan teknologi. SuperApp BYOND by BSI terus meningkat dalam jumlah pengguna sejak peluncurannya. Aplikasi ini memiliki lebih dari tiga juta pengguna aktif dalam waktu dua bulan. Menurut Hery Gunardi, Direktur Utama BSI, layanan perbankan mobile BSI Mobile memiliki sekitar 3,5 juta pelanggan aktif. Dengan kata lain, dalam waktu dua

[1]Zakia Rahmah Siahaan D. and Marliyah M., "Perkembangan Perbankan Syariah Pada Era Ekonomi Digital," *Ekonom : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 3, no. 1 (2023): 30, https://doi.org/https://doi.org/10.58432/ekonom.v3i1.765.

bulan, sekitar 85,7 persen pengguna lama BSI Mobile telah beralih ke SuperApp BYOND yang dibuat oleh BSI.[2]

Secara teoritis dan normatif, perlindungan nasabah merupakan prinsip fundamental dalam industri perbankan. Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa bank harus menjamin hak nasabah untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi layanan bank.Perlindungan hukum bagi nasabah tidak hanya soal keamanan siber tetapi juga perlindungan terhadap kestabilan layanan yang diberikan bank syariah terhadap nasabah.

Namun dalam perjalanannya, implementasi BYOND by BSI menghadapi persoalan serius yang berulang dan berdampak langsung pada kepentingan nasabah. Sejak aplikasi ini diluncurkan, tercatat sejumlah gangguan sistem secara berturut-turut dalam rentang waktu yang tidak singkat. Pada Februari 2025, aplikasi mengalami gangguan selama berhari-hari sehingga nasabah tidak dapat mengakses layanan perbankan. Gangguan serupa kembali terjadi pada Maret, Juni, dan September 2025[3], nasabah melaporkan kegagalan transaksi pembayaran, ketidakmampuan mengakses akun, hingga dana yang terpotong namun tidak sampai ke penerima. Memasuki tahun 2026, permasalahan ini belum juga tuntas, pada Maret 2026 fitur login menggunakan password dan PIN dilaporkan lumpuh[4]. Selanjutnya pada Mei 2026 gangguan kembali terjadi dengan keluhan yang sama. Fakta bahwa gangguan ini terjadi secara berulang dalam rentang waktu 1 tahun lebih menunjukan bahwa persoalan yang dihadapi bukan sekedar insiden teknis yang berifat sporadis, melainkan kegagalan teknik yang belum ditangani secara memadai.

---

[2]F. Chauzaqi, "Chauzaqi, F. S., Analisis Dampak Implementasi Byond by BSI Terhadap Risiko Operasional Dan Risiko Reputasi: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia," *Maliki Interdisciplinary Journal* 3, no. 5 (2025): 151.

[3]Detik.com, "Aplikasi BYOND by BSI Sulit Diakses Sejak Kemarin", (Detik.com, 2 September 2025), diakses melalui https://finance.detik.com/moneter/d-8091891/aplikasi-byond-by-bsi-sulit-diakses-sejak-kemarin, pada 27 Juli 2026

[4]Inilah.com, Fitur Login BYOND by BSI eror, Bayang-bayang Kelam Sistem IT Kembali Menghantui" (Berita DIY, Maret 2026), diakses melalui https://www.inilah.com/fitur-login-byond-bsi-eror-bayang-bayang-kelam-sistem-it-kembali-menghantui, pada 27 Juli 2026

Berdasarkan pengamatan langsung selama kegiatan magang di BSI Kantor Cabang Pekalongan, ditemukan fakta bahwa sejumlah nasabah mendatangi kantor cabang untuk menyampaikan keluhan atas gangguan tersebut. Yang menjadi perhatian bukan semata-mata adanya gangguan teknis itu sendiri, melainkan pola penanganan pengaduan yang diberikan oleh pihak bank, setiap kali nasabah menyampaikan keluhan, respons yang diterima cenderung seragam, dimana nasabah diminta menunggu atau mencoba kembali dengan alasan maintenance, tanpa disertai penjelasan penyebab gangguan, estimasi waktu penyelesaian yang pasti, maupun informasi mengenai langkah mitigasi atas kerugian yang telah dialami nasabah. Lebih signifikan lagi, sejumlah nasabah tercatat kembali mengajukan keluhan untuk permasalahan yang sama pada kesempatan berikutnya, menandakan bahwa respons yang diberikan tidak menyelesaikan akar permasalahan.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, persoalan di atas tidak dapat dipandang selesai hanya karena bank telah memberikan respons. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya mensyaratkan keberadaan respons, tetapi mensyaratkan kualitas dari respons tersebut. Pasal 4 huruf c UUPK menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur[5]. Sehingga respons berupa anjuran untuk menunggu tanpa kejelasan waktu, penyebab, dan kepastian penyelesaian secara hukum belum memenuhi standar informasi yang dijamin undang-undang. Lebih lanjut, pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen, sementara dalam praktiknya, tidak ada mekanisme kompensasi yang ditawarkan kepada nasabah yang mengalami kerugian nyata akibat gangguan tersebut, seperti kegagalan membayar kewajiban finansial yang jatuh tempo.

Selain UUPK, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan secara lebih spesifik mengatur standar penanganan pengaduan konsumen oleh

[5]"Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pub. L. No. 8 (1999), https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-.

pelaku usaha jasa keuangan. Dalam ketentuan POJK tersebut, pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk melakukan penanganankonsumen dengan kepastian waktu penyelesaian yang terukur, memberikan informasi yang transparan mengenai proses penanganan, serta mendokumentasikan dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara terstruktur. Standar inilah yang menjadi tolak ukur apakah penanganan pengaduan BSI atas gangguan BYOND sudah memenuhi kewajiban hukumnya atau tidak, dan disinilah legal gap yang nyata antara norma yang dirumuskan regulasi dengan praktik yang terjadi dilapangan.

Kesenjangan antara das sollen yakni standar penanganan pengaduan yang diwajibkan UUPK dan POJK No. 22/2023 dengan das sein atau pola respons yang terjadi dalam praktik penanganan nasabah BYOND by BSI, inilah yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini. Menggunakan teori efektivitas hukum, suatu norma hukum tidak dapat dinyatakan efektif hanya dari keberadaannya sebagai peraturan tertulis, melainkan harus diukur dari sejauh mana norma tersebut benar-benar diterapkan dan memberikan perlindungan nyata bagi masyarakat. Fakta bahwa gangguan BYOND by BSI terus berulang selama setahun lebih tanpa penyelesaian tuntas, disertai pola respons yang belum memenuhi standar informasi dan penanganan pengaduan sebagaimana diamanatkan UUPK dan POJK, menjadi indikator bahwa norma perlindungan konsumen belum berfungi secara efektif dalam ekosistem perbankan digital syariah ini.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini hadir untuk menganalisis secara mendalam efektivitas UUPK jo. POJK No. 22 Tahun 2023 terhadap perlindungan konsumen bagi nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI, khususnya ditinjau dari kualitas penanganan pengaduan atas gangguan sistem yang berulang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumendi sektor perbankan digital syariah, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi perbaikan standar layanan dan mekanisme pengaduan yang lebih melindungi kepentingan nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat isu tersebut dan mengkaji dengan judul “ **Efektivitas**

Perlindungan Konsumen Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Penanganan Pengaduan Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap nasabah dalam penanganan pengaduan nasabah atas gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI?
2. Bagaimana akibat hukum yang timbul bagi bank Syariah Indonesia terhadap penanganan pengaduan nasabah Bank Syariah Indonesia atas gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen dalam penanganan pengaduan nasabah akibat gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis akibat hukum bagi Bank Syariah Indonesia atas gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI yang merugikan nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kontribusi pagi perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan hukum perbankan syariah, terutama dalam konteks layanan keuangan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian akademis mengenai efektivitas hukum perlindungan konsumen dalam menjawab tantangan transformasi digital di sektor perbankan syariah, serta menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun mahasiswa untuk senantiasa memahami mengenai kepastian hukum dan perlindungan hak-hak dalam penggunaan aplikasi

perbankan berbasis digital, serta memberikan pengalaman bagi penulis dalam memahami dinamika antara hukum, regulasi, dan inovasi teknologi dibidang perbankan syariah.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum merupakan salah satu wilayah kajian paling fundamental dalam sosiologi hukum dan filsafat hukum yang menganalisis daya kerja hukum dalam mengatur, mengendalikan, dan mengarahkan perilaku masyarakat agar sesuai dengan ketetapan normatif.

Konsep efektivitas hukum berkaitan dengan bagaimana hukum diterapkan dan ditegakkan dalam masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, hal ini berkaitan dengan bagaimana hukum diterapkan secara filosofis, yuridis, dan sosiologis. Masyarakat disini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai konsumen yang menggunakan layanan aplikasi BYOND by BSI, sehingga efektivitas hukum yang dibahas pada penelitian ini berfokus pada bagaimana hukum perlindungan konsumen dilaksanakan pada bank syariah indonesia dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah terutama ketika terjadi gangguan sistem pada aplikasi mobile banking.

Merujuk pada pemikiran Soerjono Soekanto, efektivitas hukum adalah sejauh mana suatu hukum benar-benar berfungsi, dipatuhi, dan mencapai tujuannya didalam masyarakat.Beliau menjelaskan lima faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yang merupakan tolok ukur daripada efektivitas penegakan hukum, diantara faktor-faktor tersebut yakni;

a. Faktor hukumnya sendiri,
b. penegak hukumnya: pihak-pihak yang membentuk ataupun yang menerapkan hukum tersebut,
c. Faktor sarana/fasilitas,
d. Faktor masyarakat dan;

e. Faktor kebudayaannya.[6]

2. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Hulman Panjaitan, perlindungan konsumen adalah jenis perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah atau konsumen. Ini adalah hukum karena salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat.[7]

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.[8]

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen.[9]Konsep ini berasal dari kesadaran bahwa konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam suatu hubungan transaksi, baik dari segi ekonomi, akses ke informasi, maupun kemampuan untuk memahami aspek teknis dari suatu produk atau layanan yang ditawarkan. Negara harus hadir untuk mengatur hubungan tersebut melalui instrumen hukum untuk mencegah kepentingan sepihak pelaku usaha mengacaukan hak konsumen.

Teori perlindungan konsumen digunakan untuk memetakan posisi nasabah BYOND by BSI sebagai konsumen jasa keuangan yang berhak atas perlindungan hukum. Teori ini digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi bagaimana hak-hak nasabah yang dijamin UUPK, termasuk hak atas informasi yang benar dan jujur, hak keamanan, hak untuk didengar, dan hak atas penyelesaian sengketa yang adil, telah dipenuhi dalam praktik penggunaan BYOND oleh BSI.

---

[6]Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, ed. Yayat Srihayati, cetakan ke (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 1983), 8.

[7]Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Jalan Permata Aksara, 2021). hlm.82

[8]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 21.

[9]Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 1.

3. Teori Akibat Hukum

Secara etimologis, istilah *akibat* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada sesuatu yang muncul sebagai hasil atau konsekuensi dari suatu peristiwa maupun perbuatan.[10] Berdasarkan pengertian tersebut, akibat hukum dapat dipahami sebagai konsekuensi yang timbul karena adanya suatu peristiwa hukum. Dengan demikian, akibat hukum merupakan dampak yang muncul dari peristiwa hukum yang terjadi sebelumnya. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai akibat hukum perlu diawali dengan penjelasan tentang konsep peristiwa hukum dan perbuatan hukum.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peristiwa diartikan sebagai suatu kejadian. Berdasarkan pengertian tersebut, peristiwa hukum dapat dimaknai sebagai kejadian yang memiliki keterkaitan dengan hukum dan menimbulkan berlakunya ketentuan hukum tertentu. Dalam hal ini, suatu aturan hukum pada dasarnya menghubungkan peristiwa tertentu dengan akibat hukum yang ditimbulkannya. Oleh karena itu, suatu kejadian dapat dikategorikan sebagai peristiwa hukum apabila kejadian tersebut menimbulkan akibat yang telah diatur dalam ketentuan hukum yang berlaku.

Menurut R. Soeroso, perbuatan hukum merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh subjek hukum, baik manusia maupun badan hukum, yang menimbulkan akibat hukum dan akibat tersebut dapat dipandang sebagai wujud dari kehendak pihak yang melakukan tindakan tersebut. Sejalan dengan pendapat tersebut, Chainur Arrasjid menjelaskan bahwa perbuatan hukum adalah setiap perbuatan yang akibatnya diatur oleh hukum dan akibat tersebut memang dikehendaki oleh pihak yang melakukannya. Berdasarkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbuatan hukum merupakan tindakan yang dilakukan oleh subjek hukum, baik orang perseorangan maupun badan hukum, yang menimbulkan akibat hukum sebagaimana dikehendaki oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, apabila akibat dari suatu perbuatan tidak dikehendaki oleh pihak yang melakukannya

[10]"Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," diakses pada October 10, 2026, https://kbbi.web.id/akibat.

atau oleh salah satu pihak yang terlibat, perbuatan tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai perbuatan hukum berdasarkan pengertian yang dikemukakan di atas.[11]

F. Penelitian Yang Relevan

Penelitian terdahulu, juga dikenal sebagai penelitian relevan, terdiri dari kumpulan penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan subjek, variabel, permasalahan, atau objek yang sedang diteliti. Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk memberikan gambaran tentang seberapa luas subjek yang sedang diteliti dan untuk menjadi referensi untuk metode, pendekatan, dan kerangka berpikir yang akan digunakan dalam penelitian saat ini.

Berikut disajikan beberapa penelitian yang relevan dengan topik penelitian ini, sebagai bahan perbandingan sekaligus penguat posisi penelitian yang dilakukan;

1. Jurnal Hukum yang ditulis oleh Muh. Amin Dali, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Tahun 2022 dengan Judul "Efektifitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Nasabah Pemegang Kartu Kredit Bank Mandiri)". Penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif yuridis. Hasil dari penelitian ini menjelaskan mengenai efektivitas UUPK terhadap nasabah pemegang kartu kredit di Bank Mandiri serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah kartu kredit. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis penulis adalah penelitian ini berfokus pada efektivitas UUPK terhadap nasabah bank pemegang kartu kredit pada bank Mandiri serta faktor yang menjadi kendala terlaksananya perlindungan konsumen bagi nasabah kartu kredit bank, sedangkan penelitian penulis fokus pada efektivitas UUPK dan POJK No.6 Tahun 2022 terhadap penanganan pengaduan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI saat mengalami gangguan sistem serta menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum perlindungan konsumen nasabah bank BSI saat terjadi gangguan sistem.

---

[11]Yunasril Ali, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 55.

2. Skripsi yang ditulis oleh Sugimen Prabu Nagamadia, IAIN Parepare, Tahun 2023 dengan judul "Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang perspektif akad wakalah (studi kasus J&T express)". Menggunakan metode penelitian Kualitatif dan Jenis penelitian empiris, skripsi tsersebut membahas mengenai prosedur undang-undang yang melindungi konsumen dari keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare, seberapa efektif undang-undang tersebut, dan bagaimana perjanjian wakalah dalam sistem keterlambatan pengiriman J&T Express jika konsumen mengalami kerugian dalam perspektif UU Perlindungan Konsumen, Perbedaan dengan penelitian penulis adalah, penelitian penulis berfokus pada efektivitas UU Perlindungan Konsumen terhadap gangguan sistem yang dialami oleh nasabah saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI khususnya bagaimana respon penanganan bank terhadap nasabah serta apa saja faktor yang mempengaruhi penerapan efektivitas UU Perlindungan Konsumen dan POJK No.6 Tahun 2022 terhadap permasalahan tersebut.
3. Tesis yang ditulis oleh Abidir Rahman, UIN Antasari Banjarmasin, Tahun 2023 dengan judul "Efektivitas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia". Penelitian ini merupakan penelitian normatif menggunakan pendekatan undang-undang. Tesis ini membahas mengenai Efektivitas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dengan menggunakan teori "Effectiveness of Law" yang berfokus pada pembahasan pasal 28, 29, 30 dan pasal 31 dalam hal pelindungan konsumen pada lembaga keuangan syariah di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas undang-undang no 21 tahun 2011 tentang OJK dalam memberikan perlindungan konsumen sementara penelitian penulis berfokus pada analisis UUPK dan POJK dalam hal memberikan perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna aplikasi

BYOND by BSI khususnya pada penanganan pengaduan nasabah ketika terjadi gangguan sistem aplikasi.

4. Skripsi yang ditulis oleh Iklima Lubis, UIN Syekh Ali Hasan Addary Padangsidimpuan, Tahun 2024 dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan". Penelitian ini merupakan jenis pemnelitian empiris dengan metode kualitatif. Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan apabila terjadi kegagalan atau eror sistem jika ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta menjelaskan faktor-faktor penyebab layanan *mobile banking* tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Beda penelitian ini dengan penelitian penulis adalah, penelitian diatas fokus pada perlindungan nasabah ditinjau dari UU sementara penelitian penulis lebih fokus pada efektivitaws hukum dari UUPK dan POJK dalam memberikan perlindungan konsumen bagi nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI khususnya ketika terjadi gangguan sistem.
5. Skripsi yang ditulis oleh Ballqis Amelia Assifa, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2023 dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Dari Serangan Cybercrime". Penelitian ini menjelaskan perlindungan hukum bagi nasabah bank syariah indonesia terhadap serangan cybercrime yang terjadi saat itu serta faktor penyebab terjadinya serangan cybercrime di Bank Syariah Indonesia bisa terjadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini fokus pada perlindungan hukum bagi nasabah terhadap serangan siber yang terjadi pada bank syariah dan dampaknya pada nasabah sedangkan penelitian penulis fokus pada efektivitas hukum perlindungan konsumen bagi nasabah terhadap kegagalan sistem atau eror yang terjadi dalam layanan digital banking di bank

syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni sama-sama melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Yuridis Empiris (field research/penelitian lapangan). Penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan merupakan metode pengkajian terhadap penerapan hukum positif di tengah masyarakat untuk melihat kesesuaian antara aturan tertulis dan fakta praktis di lapangan.[12] Melalui pendekatan yuridis empiris, hukum tidak hanya dianalisis dari sudut pandang norma perundang-undangan (*in abstracto*), tetapi juga dari bagaimana norma tersebut diimplementasikan dalam fakta hukum di lapangan (*in concreto*).[13]Metode penelitian empiris juga dikenal sebagai "*Law in Action*". Pendekatan empiris ini melihat hukum sebagai perilaku di masyarakat atau penerapan hukum di masyarakat yang menjalankan hukum.[14]

Peneliti memilih jenis ini karena ingin melihat dan menganalisis bagaimana efektivitas hukum perlindungan konsumen dalam kasus Bank Syariah Indonesia menangani keluhan pelanggan tentang aplikasi BYOND by BSI saat terjadi gangguan sistem.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami fenomena secara mendalah melalui data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku orang-orng yang diamati, tanpa mengandelkan data statistik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini menggali data primer melalui wawancara dengan pihak bank syariah indonesia dan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, yang kemudian

---

[12]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2021), 126.

[13]Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), 201.

[14]Bryan Fayyadh Haq Wahyudi, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna E-Money Bank Syariah Indonesia" (Skripsi: Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023), hlm.13.

dianalisis secara deskriptif untuk memahami bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen dan akibat hukum yang timbul dari gangguan sistem aplikasi BYOND by BSI.

Dalam kerangka pendekatan kualitatif tersebut, penelitian ini juga menggunakan pendekata penelitian hukum yakni Pendekatan sosiologis, Pendekatan ini menganalisis efektivitas hukum di dalam masyarakat dengan mengukur lima faktor penegakan hukum, yaitu faktor undang-undang, penegak hukum, sarana/fasilitas pendukung, masyarakat, dan kebudayaan.[15]

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini sesuai dengan judul penelitian, penelitian akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda.

4. Sumber Data Penelitian

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama/asli melalui penelitian lapangan, dapat berupa hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian, atau hasil observasi terhadap suatu kegiatan atau suatu benda.[16] Dalam hal ini subjek penelitian ada dua yakni dengan Pihak *Branch Operational and Service Manager (*BOSM) BSI KC Pekalongan Pemuda dan nasabah BSI pengguna aplikasi BYOND by BSI yang mengalami gangguan sistem.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder adalah data penunjang yang diperoleh melalui studi kepustakaan (library research), mencakup

1) Bahan Hukum primer, peraturan perundang-undangan yang mengikat, yaitu;
   a) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),
   b) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

[15]Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1983), hlm. 8.

[16]Endang Purwaningsih, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2022), 61.

c) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,

d) POJK

2) Bahan Hukum Sekunder, mencakup literatur yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku, jurnal ilmiah, tulisan-tulisan hukum berisi isu-isu aktual dalam bentuk buku, artikel dengan sumber terpercaya.

3) Bahan Hukum Tersier, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

5. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

Pada proses akumulasi data, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan atau pihak yang memahami objek penelitian tersebut untuk mengumpulkann data. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan pihak BSI yakni dengan BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda karena memahami operasional dan penanganan pengaduan di cabang, kemudian wawancara langsung dengan nasabah yang mengalami malafungsi saat penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti.[17]

[17]Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 90, https://books.google.co.id/books?id=5ijKEAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Pengamatan dilakukan terhadap fenomena, aktivitas, pelayanan pengaduan, atau mekanisme operasional penanganan keluhan nasabah di Kantor BSI maupun di media sosial resmi bank.

c. Dokumentasi

Peneliti melakukan pendokumentasian pada proses pengumpulan data, beberapa dokumen yang didokumentasikan baik tertulis maupun terekam, yang didapatkan dari toko buku, perpustakaan, dan media internet, serta media dan lembaga lainnya yang mengeluarkan dan menyimpan arsip (dokumen) yang berkenaan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dokumentasi berupa dokumen tertulis ataupun foto-foto bukti wawamcara dengan subjek penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis model interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. langkah-langkahnya meliputi:

a. Reduksi Data

Proses pemilihan yang berkonsentrasi pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis lapangan agar fokus pada isu efektivitas perlindungan hukum konsumen.

b. Penyajian Data

Setelah meringkas data, tahap selanjutnya yaitu menyajikan data dengan jelas. Data disajikan dalam bentuk, diagram, tabel, grafik, dan lain sejenisnya. Data disusun atau dikategorikan menurut pola relasional yang mudah dipahami.[18]

c. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir yang dilakukan adalah verifikasi dan menarik kesimpulan. Kesimpulan awal adalah sementara dan dapat diubah jika

[18]*Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 249.

ditemukan bukti tambahan yang mendukung pengumpulan data lebih lanjut. Namun, jika bukti tersebut terbukti valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dibuat menjadi kredibel.

Ketiga komponen tersebut tidak berdiri sendiri secara linear, melainkan berinteraksi satu sama lain, data yang direduksi dapat memunculkan kebutuhan penyajian ulang, dan kesimpulan yang ditarik bersifat sementara hingga diverifikasi kembali dengan data lapangan, sampai diperoleh kesimpulan yang kredibel.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam tulisan ini terdiri dari lima bab yang saling mendukung dan melengkapi, yang disusun secara sistematis untuk memudahkan pemahaman dan penelitian, yang mana sebagai berikut;

BAB I Pendahuluan : berisi pemaparan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, penelitian relevan, metode peneltian hingga sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori : dalam bab ini, peneliti menjelaskan teori-teori yang bersumber dari tinjauan pustaka dan data yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III Pemaparan data-data hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah sebelumnya.

BAB IV Bab utama yang menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan teori dan konsep yang relevan.

BAB V Bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil akhir penelitian, saran dan penutup

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Bank Syariah Indonesia telah menyediakan bentuk perlindungan bagi nasabah pengguna BYOND by BSI melalui mekanisme pengaduan yang dapat diajukan lewat beberapa saluran, serta prosedur internal berupa pencatatan, verifikasi, dan pemeriksaan atas permasalahan nasabah. Apabila gangguan transaksi terbukti berasal dari sistem bank, BSI menyelesaikan transaksi nasabah tersebut. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif. Nasabah masih sering hanya diminta menunggu atau mencoba kembali karena sistem sedang dalam pemeliharaan, dan sebagian harus mengadu berulang kali untuk gangguan yang sama. Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, faktor hukum telah memberikan dasar yang cukup, tetapi faktor penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan masih menunjukkan kendala. Dengan demikian, perlindungan konsumen bagi nasabah BYOND by BSI tersedia secara formal, tetapi belum sepenuhnya efektif.Akibat hukum bagi BSI tidak timbul semata karena adanya gangguan aplikasi, melainkan bergantung pada penyebab gangguan dan hubungannya dengan kerugian nasabah. Apabila gangguan terbukti berasal dari kesalahan atau kelalaian bank dan merugikan nasabah, BSI berkewajiban memberikan penyelesaian dan pemulihan sesuai ketentuan perlindungan konsumen dan sektor jasa keuangan. Apabila permasalahan disebabkan oleh kesalahan nasabah, bank hanya memberikan bantuan sesuai prosedur. Ketidakpatuhan terhadap kewajiban perlindungan konsumen juga berpotensi menimbulkan konsekuensi administratif, tetapi data penelitian tidak menemukan adanya sanksi yang dijatuhkan kepada BSI terkait gangguan BYOND yang diteliti. Oleh karena itu, akibat hukum bagi BSI dalam penelitian ini bersifat bersyarat atau bergantung pada penyebab kesalahan, dan efektivitas penanganannya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberi informasi yang jelas, kepastian proses penyelesaian, dan pemulihan kerugian nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi Bank Syariah Indonesia**

   BSI diharapkan dapat meningkatkan keandalan sistem aplikasi BYOND by BSI sehingga gangguan yang terjadi secara berulang dapat diminimalkan. Peningkatan kualitas sistem perlu diikuti dengan mekanisme pemantauan dan penanganan gangguan yang cepat agar permasalahan yang dialami nasabah tidak berlangsung dalam waktu yang lama.

   BSI juga diharapkan meningkatkan kualitas penyampaian informasi kepada nasabah ketika terjadi gangguan sistem. Informasi yang diberikan sebaiknya tidak hanya berupa pemberitahuan bahwa sistem sedang mengalami gangguan atau pemeliharaan, tetapi juga menjelaskan secara jelas mengenai kondisi layanan, dampak terhadap transaksi nasabah, langkah yang dapat dilakukan nasabah, serta perkembangan penyelesaian gangguan.

   Selain itu, BSI perlu memastikan bahwa setiap pengaduan nasabah memperoleh tindak lanjut dan kepastian penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal gangguan sistem terbukti menyebabkan kerugian nasabah, BSI diharapkan memberikan penyelesaian dan pemulihan sesuai dengan hak nasabah serta memperjelas mekanisme pengajuan dan pemeriksaan kerugian agar nasabah tidak mengalami ketidakpastian.

2. **Bagi Nasabah Pengguna BYOND by BSI**

   Nasabah diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen jasa perbankan. Ketika mengalami gangguan atau kerugian akibat penggunaan aplikasi BYOND, nasabah sebaiknya segera menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi yang disediakan oleh BSI dan menyimpan bukti transaksi, bukti pengaduan, serta informasi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami.

   Nasabah juga diharapkan dapat membedakan antara gangguan yang disebabkan oleh sistem bank dengan kesalahan yang berasal dari proses transaksi yang dilakukan sendiri. Bukti transaksi dan dokumentasi pengaduan

penting untuk membantu proses pemeriksaan dan penyelesaian apabila terjadi permasalahan.

3. **Bagi Otoritas Jasa Keuangan**

   Otoritas Jasa Keuangan diharapkan terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen pada layanan perbankan digital, khususnya terhadap aspek keandalan sistem, penanganan pengaduan, penyampaian informasi, serta penyelesaian kerugian konsumen.

   Pengawasan tersebut penting karena perkembangan layanan perbankan digital menyebabkan ketergantungan masyarakat terhadap sistem teknologi semakin tinggi. Oleh karena itu, pengawasan terhadap kualitas layanan dan mekanisme perlindungan konsumen perlu dilakukan secara berkelanjutan agar hak nasabah tetap terlindungi ketika terjadi gangguan sistem.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai perlindungan konsumen pada layanan perbankan digital dengan cakupan informan dan data yang lebih luas. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan mekanisme perlindungan konsumen pada beberapa bank digital atau bank syariah sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas perlindungan hukum dalam perkembangan layanan perbankan berbasis teknologi.

   Selain itu, penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam mengkaji bentuk kompensasi atau ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gangguan sistem, termasuk dengan menggunakan data pengaduan resmi, putusan penyelesaian sengketa, atau data regulator sehingga analisis mengenai pertanggungjawaban hukum bank dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku.

Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021. https://books.google.co.id/books?id=5ijKEAAAQBAJ.

Ali, Yunasril. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2021.

Hamidi, Jazim. *Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan RI*. Yogyakarta: Konstitusi Press & Citra Media, 2000.

Indradewi, Anak Agung Sagung Ngurah. *Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*. Denpasar: Udayana University Press, 2020.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.

Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Purwaningsih, Endang. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 2022.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, 2018.

Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, dan Habloel Mawardi. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta Barat: Akademia, 2012.

Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1983.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suherman, Maman. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

B. Jurnal

Al Faruqi, Muh Furqan, Sindy Ramadani, Nurnajmih, dan Ilham. "Aspek Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah." *JIBFS: Journal of Islamic Banking and Finance Studies* 2, no. 1 (2025). https://ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/JIBFS/issue/view/93

Andrian, Sri, Dian Eriani, dan Faisal Faisal. "Perlindungan Hukum bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia Unit KCP Chik Johan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 1 (2023). https://doi.org/10.29103/reusam.v11i1.11158.

Anggraeni, Roro Ajeng Dewi. "Perlindungan Konsumen Dalam Perbankan Syariah." Maliki Interdisciplinary Journal 3, no. 5 (2025). https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/14325.

Apriani, Rani. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum* 2, no. 2 (2017): 341–359. https://doi.org/10.35706/dejure.v2i2.1308.

Cahyati, Cici Mis, Romi Adetio Setiawan, dan Andi Harpepen. "Analisis Kualitas Fitur dan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 8, no. 2 (2025). https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(2).23398.

Chauzaqi, F. S. "Analisis Dampak Implementasi Byond by BSI terhadap Risiko Operasional dan Risiko Reputasi: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia." *Maliki Interdisciplinary Journal* 3, no. 5 (2025). https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/15692.

Dali, Muh. Amin. "Efektifitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi terhadap Nasabah Pemegang Kartu

Kredit Bank Mandiri).” *At-Tanwir Law Review* 2, no. 2 (2022). https://doi.org/10.31314/atlarev.v2i2.2029.

Dewi, Ni Made Trisna. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Mobile Banking Dalam Transaksi Perbankan.” Jurnal Komunikasi Hukum 7, no. 01 (2021). https://doi.org/10.23887/jkh.v7i1.31463

Imam, M. A., E. Efendi, B. Rachman, A. Ersaputri, dan W. K. Suhma. “Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI.” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan* 1, no. 3 (2025). https://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp/article/view/300.

Indriani, Noer Alya. “Perlindungan Hukum bagi Para Pihak terhadap Terjadinya Sistem Error pada Penyelenggaraan M-Banking.” *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora* 2, no. 3 (2024). https://doi.org/10.59059/mandub.v2i3.1356.

Nurdin, Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, dan Abdul Jali. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu.” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2020). https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45.

Pasaribu, Mary Roseline, dan Siti Roro Ayu Ningtias. “Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan.” *Jurnal Hukum Lex Generalis* 6 (2025).

Putra, I Made Aditya Mantara. “Tanggungjawab Hukum Bank terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking.” *Kertha Wicaksana* 14, no. 2 (2020). https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1921.132-138.

Safly, Afnan Misbachul. “Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan dan Implikasinya terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan.” *Journal of Islamic Business Law* 8, no. 3 (2024). https://doi.org/10.18860/jibl.v8i3.11399.

Siahaan, Zakia Rahmah D., dan Marliyah M. “Perkembangan Perbankan Syariah pada Era Ekonomi Digital.” *Ekonom: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 1 (2023). https://doi.org/10.58432/ekonom.v3i1.765.

Sudarto, Vina Triana. “Legal Protection of Dormant Account Customers from the Perspective of Effectiveness and Principles of Consumer Protection in Financial Services (BNI Case Study).” *Ratio Legis Journal* 5, no. 2 (2026).

Wijaya, Andrew, Cristopher Hartono, dan Bambang Arwanto. “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang Berkepastian Hukum.” *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 5, no. 3 (2025). https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4087.

C. Lainnya

1. Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4867.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845.

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

Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. 2023.

2. Skripsi

Arianto, Phiony. “Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2025.

Lubis, Iklima. “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Banking Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bank Syariah

Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024.

Wahyudi, Bryan Fayyadh Haq. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna E-Money Bank Syariah Indonesia." Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023. https://repository.unissula.ac.id/29838/.

3. Berita dan Situs Web

Bank Syariah Indonesia. "BSI Melayani Sepenuh Hati, Inovasi Fitur BYOND Semakin Diminati Anak Muda." 7 Agustus 2026. Diakses 9 Oktober 2026. https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-melayani-sepenuh-hati-inovasi-fitur-byond-semakin-diminati-anak-muda.

Detik.com. "Aplikasi BYOND by BSI Sulit Diakses Sejak Kemarin." 2 September 2025. Diakses 27 Juli 2026. https://finance.detik.com/moneter/d-8091891/aplikasi-byond-by-bsi-sulit-diakses-sejak-kemarin.

Inilah.com. "Fitur Login BYOND by BSI Eror, Bayang-Bayang Kelam Sistem IT Kembali Menghantui." Maret 2026. Diakses 27 Juli 2026. https://www.inilah.com/fitur-login-byond-bsi-eror-bayang-bayang-kelam-sistem-it-kembali-menghantui.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. "Akibat." Diakses 10 Oktober 2026. https://kbbi.web.id/akibat.

Otoritas Jasa Keuangan. "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa." 2024. Diakses 5 Oktober 2026.

4. Wawancara

Nasabah 1 (N1). Nasabah BSI dan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Wawancara oleh penulis, 28 September 2026.

Nasabah 2 (N2). Nasabah BSI dan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Wawancara oleh penulis, 28 September 2026.

Nasabah 3 (N3). Nasabah BSI dan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Wawancara oleh penulis, 5 Oktober 2026.

Prabowo, Yudo. Branch Operational and Service Manager (BOSM) BSI KC Pekalongan Pemuda. Wawancara oleh penulis, 5 Oktober 2026.