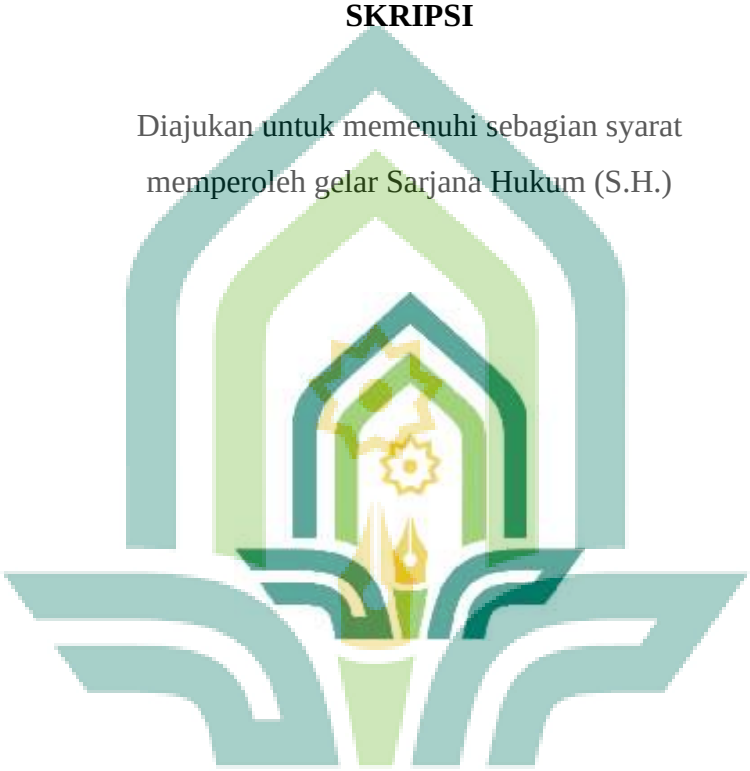
PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN
SISTEM APLIKASI BYOND by BSI
(Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)

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 II

LANDASAN TEORI EFEKTIVITAS HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUM

A. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas Hukum

1. Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti berhasil guna, yakni sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dalam konteks hukum, efektivitas hukum berarti kemampuan hukum untuk menciptakan keadaan atau situasi seperti yang dikehendaki oleh hukum itu sendiri, serta sejauh mana hukum dapat mengatur perilaku masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pembentuk hukum.

Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektivitas hukum adalah sejauh mana suatu hukum benar-benar berfungsi, dipatuhi, dan mencapai tujuannya di dalam masyarakat. Suatu hukum dikatakan efektif apabila norma-norma yang terkandung di dalamnya benar-benar ditaati dan dilaksanakan oleh masyarakat maupun oleh pihak-pihak yang berkewajiban menerapkannya, sehingga tujuan hukum tersebut dapat tercapai dalam kenyataan.Menurut Soerjono Soekanto, masalah pokok dari efektivitas hukum terletak pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hukum itu berfungsi dalam masyarakat.[19]

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa efektivitas hukum berkaitan dengan bagaimana hukum diterapkan secara filosofis, yuridis, dan sosiologis. Hukum tidak cukup hanya ada sebagai teks tertulis, tetapi harus dapat dirasakan kehadirannya oleh masyarakat dalam kehidupan nyata. Dalam konteks penelitian ini, masyarakat yang dimaksud adalah nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai konsumen yang menggunakan layanan aplikasi BYOND by BSI, sehingga efektivitas hukum yang dibahas berfokus pada bagaimana hukum perlindungan konsumen dilaksanakan oleh BSI dalam

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

memberikan perlindungan nyata bagi nasabahnya, terutama ketika terjadi gangguan sistem pada aplikasi mobile banking.

Dalam penelitian ini, efektivitas hukum dikaji dari sudut sosiologis, yakni bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan benar-benar berfungsi dalam memberikan perlindungan kepada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, terutama dalam hal penanganan pengaduan atas gangguan sistem yang terjadi secara berulang.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum

Soerjono Soekanto mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi penegakan hukum sekaligus menjadi tolok ukur dari efektivitas penegakan hukum.[20] Kelima faktor tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, faktor hukum itu sendiri (substansi). Faktor ini mencakup substansi peraturan perundang-undangan yang berlaku, meliputi kejelasan norma, kelengkapan pengaturan, dan konsistensi antara satu peraturan dengan peraturan lainnya. Agar hukum dapat berfungsi secara efektif, diperlukan peraturan yang jelas, tidak multitafsir, dan dapat dilaksanakan secara nyata. Dalam konteks penelitian ini, faktor substansi berkaitan dengan apakah UUPK dan POJK No.22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sudah cukup memadai, jelas, dan operasional untuk mengatur standar perlindungan nasabah dalam layanan perbankan digital, khususnya dalam hal penanganan pengaduan atas gangguan sistem aplikasi BYOND by BSI.

Kedua, faktor penegak hukum (struktur). Faktor ini mencakup pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum. Penegak hukum dalam arti luas tidak hanya terbatas pada aparat penegak hukum formal, tetapi

[20]Soekanto, 8.

juga mencakup semua pihak yang berkewajiban menjalankan ketentuan hukum, termasuk pelaku usaha sebagai pihak yang wajib melaksanakan norma perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini, faktor penegak hukum berkaitan dengan bagaimana pihak internal BSI, khususnya petugas Customer Service dan manajemen operasional, menjalankan kewajibannya berdasarkan UUPK dan POJK dalam menangani setiap pengaduan nasabah atas gangguan sistem BYOND by BSI.

Ketiga, faktor sarana dan fasilitas. Faktor ini mencakup sarana dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan dan penegakan hukum. Tanpa sarana dan fasilitas yang memadai, penegakan hukum tidak akan dapat berjalan dengan baik meskipun norma hukumnya sudah jelas dan aparat penegaknya sudah memiliki kapasitas yang cukup. Dalam penelitian ini, faktor sarana dan fasilitas berkaitan dengan ketersediaan kanal pengaduan yang memadai dan mudah diakses oleh nasabah, infrastruktur teknis aplikasi BYOND by BSI, serta mekanisme tindak lanjut pengaduan yang disediakan BSI.

Keempat, faktor masyarakat. Faktor ini mencakup kesadaran hukum masyarakat, yakni sejauh mana masyarakat mengetahui, memahami, dan mentaati suatu peraturan perundang-undangan. Kesadaran hukum masyarakat meliputi pengetahuan tentang hukum, pemahaman hukum, sikap terhadap hukum, dan perilaku hukum yang nyata. Dalam penelitian ini, faktor masyarakat berkaitan dengan sejauh mana nasabah BSI memahami hak-haknya sebagai konsumen jasa keuangan berdasarkan UUPK dan berani menggunakan instrumen hukum yang tersedia ketika mengalami kerugian akibat gangguan sistem.

Kelima, faktor kebudayaan. Faktor ini mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, yakni konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik dan buruk dalam pergaulan hidup masyarakat. Budaya hukum masyarakat sangat mempengaruhi sejauh mana hukum dapat berfungsi secara efektif. Dalam penelitian ini, faktor kebudayaan berkaitan dengan budaya hukum yang berkembang di masyarakat nasabah BSI, yakni apakah nasabah cenderung pasrah menerima kondisi yang merugikan atau justru memiliki

kesadaran dan keberanian untuk menuntut pemenuhan haknya secara hukum ketika mengalami kerugian akibat gangguan sistem BYOND by BSI.

Kelima faktor tersebut saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena merupakan esensi dari penegakan hukum sekaligus tolok ukur dari efektivitas hukum.[21] Dalam penelitian ini, kelima faktor tersebut digunakan secara integratif untuk menganalisis mengapa UUPK dan POJK No.22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan efektif atau belum efektif dalam melindungi nasabah pengguna BYOND by BSI.

B. Tinjauan Teori Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen Dan Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang menggunakan barqang dan/jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Istilah konsumen berasal dari bahasa belanda, Consument/Konsument, atau kata Consumer (Inggris-Amerika). Secara harfiah, arti kata consumer adalah setiap orang yang menggunakan barang.[22]

Az. Nasution menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memperoleh barang atau jasa secara sah dengan tujuan untuk memenuhi keperluan atau kegunaan tertentu.[23]Zulham mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.[24] Konsep ini berasal dari kesadaran bahwa konsumen seringkali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam suatu hubungan transaksi, baik dari segi ekonomi, akses ke informasi, mauoun kemampuan untuk memahami aspek teknis dari suatu produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam Konteks Perbankan, kedudukan lemah tersebut tampak

---

[21]Soekanto, 9.

[22]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 22.

[23]Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995). Hlm. 96

[24]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 21.

dari perjanjian yang formatnya telah disiapkan sepihak oleh bank, sehingga nasabah hanya memiliki pilihan menerima atau menolak persyaratan yang telah ditentukan.[25]

Pasal 1 angka 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) menyebutkan 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 diperdagangkan.[26] Kemudian dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen.[27]

Konsep perlindungan hukum mengindikasikan keberadaan hukum sebagai instrumen untuk mengayomi kepentingan individu maupun kelompok, mengingat pembentukan hukum itu sendiri berorientasi pada kebutuhan manusia.[28]Perlindungan konsumen yang efektif mensyaratkan adanya pemenuhan hak-hak konsumen secara konsisten oleh pihak negara maupun pelaku usaha, demi memitigasi risiko kerugian konsumen dalam berbagai dimensi.[29]

2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan elemen fundamental yang melekat pada eksistensi negara Indonesia. Hal ini karena hukum berperan sebagai parameter keberhasilan pembangunan nasional, yang idealnya mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses

---

[25] Muh. Amin Dali, "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): 181, https://doi.org/10.31314/atlarev.v2i2.2029.

[26]Pasal 1 angka 2 "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pub. L. No. 8 (1999).

[27]Pasal 1 angka 1 "Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".

[28]Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004).

[29]Rani Apriani, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum* 2, no. 2 (2017): 347, https://doi.org/10.35706/dejure.v2i2.1308.

pembaruan yang berlangsung secara menyeluruh di berbagai sektor kehidupan.[30] Namun demikian, terbentuknya suatu negara hukum yang ideal tidak cukup hanya ditopang oleh keberadaan norma hukum atau peraturan perundang-undangan sebagai substansi hukumnya. Diperlukan pula lembaga atau institusi penggerak sebagai struktur hukum, yang keberhasilannya turut ditentukan oleh perilaku hukum masyarakat sebagai cerminan budaya hukum.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa penyelenggaraan perlindungan konsumen didasarkan pada lima asas, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Berdasarkan penjelasan pasal tersebut, kelima asas ini dipandang sebagai upaya bersama yang relevan dengan pembangunan nasional, dengan rincian sebagai berikut:[31]

a. Asas manfaat menghendaki agar setiap upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen memberikan hasil yang optimal, baik bagi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan.
b. Asas keadilan menghendaki agar konsumen dan pelaku usaha memperoleh kesempatan yang setara untuk mendapatkan haknya sekaligus menjalankan kewajibannya, sehingga partisipasi masyarakat dapat terwujud secara maksimal.
c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dari sisi materiel maupun spiritual.
d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa.
e. Asas kepastian hukum menghendaki agar pelaku usaha dan konsumen sama-sama tunduk pada hukum dan memperoleh keadilan dalam proses

[30]Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 70.

[31]Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenada Media Group, 2018), 34–36.

perlindungan konsumen, dengan negara sebagai penjamin kepastian hukumnya.

Jika dicermati, rumusan Pasal 2 beserta penjelasannya tersebut sejalan dengan filosofi pembangunan nasional, yakni pembangunan manusia seutuhnya yang berpijak pada falsafah dasar negara Republik Indonesia.

Sementara itu, Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan tujuan dari perlindungan konsumen, di antaranya untuk menumbuhkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya sendiri, serta untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menjauhkannya dari dampak negatif akibat penggunaan barang dan/atau jasa.

3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

konsepsi hak konsumen pada dasarnya terbagi dalam tiga dimensi mendasar, yakni hak eksistensial manusia untuk kelangsungan hidup, hak normatif-yuridis selaku warga negara yang diatur dalam perundang-undangan, serta hak kontraktual yang mengikat dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.[32]Hak dan kewajiban konsumen merupakan bagian penting dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Keberadaan hak konsumen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen dalam memperoleh dan menggunakan barang dan/atau jasa, sedangkan kewajiban konsumen diperlukan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu dasar dalam mewujudkan hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha.

Pasal 4[33] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki beberapa hak, antara lain

[32]Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, *Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*, (Denpasar: Udayana University Press, 2020), hlm. 27.

[33]Pasal 4 Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa; hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan; hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak memperoleh advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa secara patut; hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; hak memperoleh pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif; serta hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.[34]

Dalam konteks jasa perbankan, hak-hak tersebut memiliki relevansi terhadap kedudukan nasabah sebagai konsumen. Nasabah yang menggunakan produk dan layanan perbankan berhak memperoleh layanan yang sesuai dengan ketentuan dan perjanjian yang telah disepakati. Dalam penggunaan layanan digital seperti BYOND by BSI, hak atas kenyamanan, keamanan, informasi, dan penanganan pengaduan menjadi semakin penting karena sebagian aktivitas perbankan dilakukan melalui sistem elektronik. Gangguan terhadap sistem dapat menyebabkan nasabah mengalami kesulitan mengakses rekening, melakukan transaksi, maupun memperoleh informasi mengenai status transaksi.

Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur menjadi salah satu hak yang sangat berkaitan dengan penelitian ini. Ketika terjadi gangguan pada aplikasi BYOND by BSI, nasabah membutuhkan informasi mengenai kondisi layanan dan langkah yang harus dilakukan. Informasi tersebut diperlukan agar nasabah dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya dan menentukan tindakan yang tepat. Demikian pula hak untuk didengar pendapat dan keluhannya memberikan dasar bagi nasabah untuk

[34]M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, and Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta Barat: Akademia (Permata Putri Media), 2012), 25.

menyampaikan pengaduan apabila mengalami permasalahan dalam menggunakan layanan perbankan.

Selain memiliki hak, konsumen juga mempunyai kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5[35] Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Konsumen berkewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi; membayar sesuai nilai tukar yang disepakati; serta mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban tersebut juga berlaku dalam hubungan antara nasabah dengan bank. Nasabah pengguna BYOND by BSI berkewajiban menggunakan layanan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan, menjaga keamanan data dan informasi pribadi, menggunakan fitur aplikasi secara benar, serta memberikan informasi yang benar ketika menyampaikan pengaduan. Dalam hal terjadi permasalahan, nasabah juga berkewajiban mengikuti prosedur pengaduan dan penyelesaian yang telah disediakan oleh bank.

Dengan demikian, hak dan kewajiban konsumen dalam penelitian ini tidak dapat dipisahkan dari kedudukan nasabah sebagai pengguna jasa perbankan. Pemenuhan hak nasabah harus diimbangi dengan pelaksanaan kewajiban nasabah secara baik. Hubungan yang seimbang tersebut diperlukan agar perlindungan konsumen dalam penggunaan BYOND by BSI dapat berjalan secara efektif, khususnya ketika terjadi gangguan sistem yang berpotensi menghambat penggunaan layanan atau menimbulkan kerugian bagi nasabah.

4. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain mengatur hak dan kewajiban konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Pengaturan tersebut

[35]Pasal 5 Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha tidak hanya memperoleh hak dalam menjalankan kegiatan usahanya, tetapi juga dibebani kewajiban untuk memberikan pelayanan dan memenuhi hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen[36], pelaku usaha memiliki beberapa hak, yaitu hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen; hak memperoleh rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; serta hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha. Pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam konteks perbankan, BSI sebagai penyedia jasa perbankan memiliki kedudukan sebagai pelaku usaha jasa keuangan yang berkewajiban memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan hukum yang

[36]Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

berlaku. Kewajiban tersebut menjadi semakin penting dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital karena bank tidak hanya menyediakan produk keuangan, tetapi juga menyediakan sistem elektronik yang digunakan nasabah untuk mengakses dan melakukan transaksi.

Berkaitan dengan penggunaan BYOND by BSI, kewajiban BSI dapat dilihat antara lain dari kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada nasabah, memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, menyediakan sarana pengaduan, serta melakukan tindak lanjut apabila nasabah mengalami permasalahan dalam menggunakan layanan. Apabila gangguan sistem menimbulkan kerugian yang dapat dibuktikan dan memenuhi ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, kewajiban pemberian kompensasi atau ganti rugi juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan.

Selain ketentuan dalam UUPK, kewajiban BSI sebagai pelaku usaha jasa keuangan juga harus memperhatikan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. POJK Nomor 22 Tahun 2023 secara khusus mengatur pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, termasuk mengenai hak dan kewajiban konsumen, perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), pemberian layanan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa. POJK tersebut berlaku terhadap PUJK yang berada dalam pengawasan OJK, termasuk sektor perbankan.[37]

Oleh karena itu, kewajiban BSI dalam penelitian ini tidak hanya dilihat berdasarkan ketentuan umum dalam UUPK, tetapi juga berdasarkan ketentuan khusus yang berlaku dalam sektor jasa keuangan. Hal tersebut penting karena penggunaan BYOND by BSI merupakan bagian dari layanan perbankan digital yang memiliki karakteristik berbeda dengan transaksi barang dan jasa pada umumnya. Dengan adanya ketentuan khusus tersebut, pelaksanaan kewajiban BSI dapat dinilai secara lebih konkret, khususnya dalam memberikan informasi, menyediakan layanan pengaduan, menangani

[37]Otoritas Jasa Keuangan“POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan,” 2023.

permasalahan nasabah, dan memberikan penyelesaian terhadap kerugian yang terbukti timbul akibat layanan yang diberikan.

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang bertujuan memberikan jalan keluar apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa dapat muncul ketika terdapat perbedaan pendapat mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak, termasuk ketika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen memberikan beberapa alternatif penyelesaian yang dapat ditempuh oleh pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa konsumen dalam Bab X. Berdasarkan Pasal 45,[38] setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan dalam lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil, pihak yang bersengketa dapat menempuh penyelesaian melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam sektor jasa keuangan, penyelesaian permasalahan konsumen pada dasarnya diawali dengan penyampaian pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pengaduan tersebut memberikan kesempatan kepada PUJK untuk melakukan pemeriksaan dan memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan konsumen. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme pengaduan internal, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui pengadilan.

[38]Pasal 45 Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 menjadi salah satu dasar hukum yang mengatur penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Peraturan tersebut mengatur pelindungan konsumen secara lebih khusus, termasuk mengenai infrastruktur pelindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, layanan konsumen, penanganan pengaduan, serta penyelesaian sengketa. Dengan demikian, penyelesaian permasalahan antara nasabah dan bank harus memperhatikan ketentuan khusus sektor jasa keuangan selain ketentuan umum dalam UUPK.

Dalam konteks hubungan antara nasabah dan BSI, penyelesaian sengketa dapat diawali melalui mekanisme pengaduan yang disediakan oleh BSI. Nasabah yang mengalami gangguan atau permasalahan dalam penggunaan BYOND by BSI dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran yang disediakan oleh bank. Pengaduan tersebut selanjutnya menjadi dasar bagi bank untuk melakukan pemeriksaan terhadap permasalahan yang dialami nasabah dan menentukan tindak lanjut yang sesuai.

Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal tidak menghasilkan kesepakatan antara nasabah dan BSI, nasabah dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Salah satu lembaga yang dapat digunakan adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). OJK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat.[39]

Mediasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga, yaitu mediator, yang bertujuan membantu para pihak mencapai kesepakatan. Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase tertulis antara para pihak dan dilakukan melalui pemeriksaan oleh arbiter. Sementara itu, pendapat mengikat merupakan mekanisme yang memungkinkan para pihak meminta

[39]Web Resmi Otoritas Jasa Keuangan, “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa,” OJK, 2024. Diakses pada 5 Oktober 2026

pendapat yang bersifat mengikat mengenai persoalan tertentu yang berkaitan dengan perjanjian.

Selain penyelesaian di luar pengadilan, konsumen juga dapat menempuh jalur pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks nasabah BSI, pilihan mekanisme penyelesaian sengketa tersebut dapat digunakan apabila permasalahan yang dialami tidak memperoleh penyelesaian yang memadai melalui mekanisme pengaduan internal bank.

Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen dalam penelitian ini dipahami sebagai rangkaian upaya yang dapat ditempuh nasabah ketika terjadi permasalahan dalam penggunaan layanan BYOND by BSI. Penyelesaian tersebut dapat dimulai melalui pengaduan kepada BSI sebagai pelaku usaha jasa keuangan, kemudian dapat dilanjutkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk melalui LAPS SJK, atau melalui jalur pengadilan apabila penyelesaian sebelumnya tidak menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak. Mekanisme tersebut menjadi bagian penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna BYOND by BSI.

C. Tinjauan Teori Akibat Hukum

1. Pengertian Akibat Hukum

Akibat hukum merupakan salah satu konsep penting dalam ilmu hukum yang digunakan untuk menjelaskan konsekuensi yang timbul dari adanya suatu perbuatan, peristiwa, atau hubungan hukum. Setiap perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum pada dasarnya dapat menimbulkan akibat tertentu apabila perbuatan tersebut berkaitan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, akibat hukum dapat dipahami sebagai konsekuensi yang diberikan oleh hukum terhadap suatu peristiwa atau perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum.

Akibat hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu hukum yang memiliki keterkaitan erat dengan peristiwa hukum, perbuatan hukum, dan hubungan hukum. Menurut Soeroso, akibat hukum merupakan

konsekuensi yang timbul dari suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan memperoleh hasil tertentu yang dikehendakinya dan keberadaannya telah diatur oleh hukum. Tindakan yang dimaksud tersebut dikenal sebagai tindakan hukum. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa akibat hukum pada hakikatnya merupakan konsekuensi yang muncul sebagai hasil dari dilakukannya suatu tindakan hukum.[40]

Menurut Jazim Hamidi, istilah akibat hukum merujuk pada dampak atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa hukum secara langsung, nyata dan tegas. Dalam kajian ilmu hukum, akibat hukum pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam tiga bentuk, yaitu;

a. Akibat hukum yang menyebabkan timbulnys, berubahnya, atau berakhirnya suatu keadaan hukum tertentu;
b. Akibat hukum yang mengakibatkan terbentuknya, berubahnya atau berakhirnya suatu hubungan hukum tertentu;
c. Akibat hukum dalam bentuk pemberlakuan sanksi yang tidak dikehendaki oleh subjek hukum sebagai konsekuensi dari terjadinya suatu perbuatan melawan hukum.[41]

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa akibat hukum tidak muncul dari setiap peristiwa atau tindakan secara otomatis, melainkan timbul dari suatu peristiwa atau perbuatan yang telah ditentukan oleh hukum memiliki konsekuensi tertentu. Hukum menjadi dasar untuk menentukan apakah suatu peristiwa menimbulkan akibat hukum sekaligus menetapkan bentuk konsekuensi yang mengikuti peristiwa tersebut. Dalam penelitian ini, konsep akibat hukum digunakan untuk menganalisis konsekuensi hukum yang dapat timbul bagi BSI dalam proses penanganan pengaduan nasabah akibat gangguan pada sistem aplikasi BYOND by BSI, baik yang berkaitan dengan kewajiban bank, tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian,

[40]R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 295.

[41]Jazim Hamidi, *Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, Dan ImplikasiHukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945dalam Sistem Ketatanegaraan RI* (Yogyakarta: Konstitusi Press & Citra Media, 2000).hlm.200.

maupun kemungkinan dikenakannya sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Namun demikian, timbulnya akibat hukum tidak dapat hanya didasarkan pada adanya gangguan sistem. Perlu dilihat terlebih dahulu penyebab gangguan, bentuk kerugian yang dialami nasabah, hubungan antara gangguan dengan kerugian tersebut, serta tanggung jawab masing-masing pihak berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, teori akibat hukum dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana gangguan sistem BYOND by BSI dapat menimbulkan konsekuensi hukum terhadap hubungan antara BSI sebagai penyelenggara layanan perbankan dengan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan.

2. Akibat Hukum dalam Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Dalam lingkup sektor jasa keuangan, akibat hukum yang dapat timbul bagi pelaku usaha sebagai konsekuensi atas pengaduan konsumen didasarkan pada beberapa ketentuan hukum, terutama Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 yang berkaitan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Ketentuan tersebut sebagaimana dibahas lebih lanjut dalam bagian regulasi penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga bentuk konsekuensi. Pertama, berupa kewajiban memberikan kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK[42] dan Pasal 10 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023[43]. Kedua, apabila pelaku usaha menolak atau tidak memenuhi tuntutan konsumen, konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 UUPK. Ketiga, pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif oleh Otoritas Jasa Keuangan apabila terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan pelindungan

[42]Pasal 19 Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[43]Pasal 10 ayat (1) "POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan."

konsumen, termasuk ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban penanganan pengaduan.

D. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Menurut Asosiasi Perbankan Indonesia, mobile banking adalah layanan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (Global for Mobile Communications) dengan menggunakan SMS (layanan pesan singkat). Mobile banking atau m-banking menurut OJK adalah kegiatan transaksi perbankan yang dilakukan melalui smartphone dalam bentuk aplikasi khusus m-banking atau aplikasi bawaan operator seluler.

Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank, termasuk bank syariah, adalah mobile banking, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank yang bersangkutan. Tujuan Mobile Banking adalah untuk meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi keinginan pasar, dan memudahkan transaksi. Nasabah dapat menggunakan mobile banking untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apa pun setiap bulan, atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi nonfinansial lainnya. Mereka juga dapat mengirim uang antar rekening bank.[44]

2. Aplikasi BYOND by BSI

Bank Syariah Indonesia telah resmi meluncurkan aplikasi BYOND by BSI pada November 2024 sebagai bentuk transformasi digital pada layanan mobile banking yang sebelumnya menggunakan BSI Mobile. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh dan mendukung transformasi digital BSI, aplikasi ini dirancang sebagai SuperApp yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform.

---

[44]Nurdin Nurdin et al., "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): 31, https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45.

Aplikasi ini memiliki lebih dari 130 fitur yang dikelompokkan ke dalam empat kategori utama. Kategori pertama adalah layanan finansial**,** yang menyediakan berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembukaan rekening dan deposito secara digital, transfer menggunakan BI-FAST, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pengisian saldo dompet digital seperti LinkAja, GoPay, OVO, dan Paytren, serta fasilitas penarikan uang tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*).Kategori kedua berupa layanan sosial dan spiritual**,** yang ditujukan untuk mendukung aktivitas keagamaan pengguna. Layanan tersebut meliputi pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), pengingat waktu salat, penunjuk arah kiblat, pencarian lokasi masjid terdekat, serta penyediaan konten Islami, seperti Asmaul Husna dan Juz 'Amma.Kategori ketiga berkaitan dengan aspek keamanan**,** di mana aplikasi menerapkan berbagai teknologi untuk menjaga keamanan data dan transaksi nasabah. Sistem keamanan tersebut mencakup penggunaan autentikasi sidik jari, *face recognition*, PIN, *fraud detection system* (FDS), serta *hardware security module* (HSM).Sementara itu, kategori keempat berfokus pada kenyamanan dan pengalaman pengguna**.** Hal tersebut diwujudkan melalui tampilan aplikasi yang modern, sistem navigasi yang mudah dipahami, serta integrasi dengan berbagai layanan digital, termasuk media sosial dan marketplace halal. Dengan berbagai fitur tersebut, aplikasi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial maupun aktivitas lainnya melalui satu platform.[45]

Tujuan utama BYOND by BSI adalah untuk meningkatkan layanan konsumen dengan memberi mereka akses ke berbagai layanan perbankan syariah secara digital. Aplikasi ini memberi pengguna kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan, mendapatkan konten spiritual Islami, dan

[45]Cici Mis Cahyati, Romi Adetio Setiawan, and Andi Harpepen, "Analisis Kualitas Fitur Dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 8 (2025): 592, https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(2).23398.

terhubung dengan komunitas dalam lingkungan sosial yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.[46]

Dalam penggunaannya, nasabah BYOND by BSI terikat pada syarat dan ketentuan penggunaan yang ditetapkan oleh BSI. Hubungan hukum antara nasabah dan BSI dalam penggunaan aplikasi ini merupakan hubungan konsumen dan pelaku usaha yang sepenuhnya berada dalam lingkup perlindungan UUPK. Oleh karena itu, BSI sebagai penyedia layanan BYOND by BSI berkewajiban untuk memastikan keandalan sistem, transparansi informasi, dan mekanisme penanganan pengaduan yang memadai bagi nasabahnya sesuai dengan standar yang diwajibkan UUPK dan POJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan.

E. Tinjauan Umum Tentang Regulasi Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan regulasi utama yang menjadi payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK hadir sebagai respons atas ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan ekonomi, di mana konsumen seringkali berada pada posisi yang lebih lemah. UUPK mengatur secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, larangan-larangan bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam konteks layanan perbankan digital, UUPK berlaku penuh bagi BSI sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan aplikasi BYOND by BSI. Ketentuan Pasal 4 huruf c UUPK yang menjamin hak konsumen atas

[46]Phiony Arianto, "Analisis Efektivitas Dan Layanan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup" (Skripsi: IAIN Curup, 2025).

informasi yang benar, jelas, dan jujur menjadi standar utama yang harus dipenuhi BSI dalam setiap komunikasi dengan nasabahnya, termasuk ketika terjadi gangguan sistem. Demikian pula Pasal 19 ayat (1) UUPK mengenai kewajiban ganti rugi menjadi dasar tanggung jawab BSI terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gangguan sistem.

2. POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK 22/2023) merupakan regulasi yang secara khusus mengatur pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.[47] POJK ini diterbitkan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)[48], mulai berlaku pada 22 Desember 2023, dan menggantikan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan guna menyesuaikan pengaturan dengan perkembangan digitalisasi produk dan layanan di sektor jasa keuangan.

Ruang lingkup POJK 22/2023 mencakup pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) yang diawasi OJK, termasuk Bank Umum, baik yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah (Pasal 1 angka 2 dan Pasal 2), sehingga BSI sebagai bank umum syariah termasuk di dalamnya. POJK ini menetapkan tujuh prinsip pelindungan konsumen, salah satunya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien (Pasal 3 ayat (2) huruf e), serta mengatur perilaku dasar PUJK, kewajiban memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis pelindungan konsumen (Pasal 8), dan kewajiban PUJK bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan

[47]Keuangan, "POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan."

[48]"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).

perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian (Pasal 10 ayat (1)).

Bagi layanan berbasis teknologi seperti aplikasi BYOND by BSI, POJK 22/2023 juga memuat kewajiban PUJK untuk memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber demi pelindungan konsumen, yang mencakup identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan, pelindungan aset, deteksi insiden siber, serta penanggulangan dan pemulihan insiden siber (Pasal 24); menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK (Pasal 55 ayat (1)); serta melaksanakan instruksi konsumen sesuai perjanjian dan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 58 ayat (1)). PUJK yang melanggar kewajiban-kewajiban tersebut dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, pembatasan atau pembekuan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha, pemberhentian pengurus, denda administratif paling banyak Rp15.000.000.000,00, hingga pencabutan izin produk, layanan, atau izin usaha, dan/atau sanksi sebagaimana diatur dalam UU P2SK, sesuai dengan ketentuan pasal yang dilanggar.

3. Standar Penanganan Pengaduan Konsumen Menurut POJK Nomor 22 Tahun 2023

POJK 22/2023 mengatur penanganan pengaduan sebagai bagian dari kewajiban PUJK. PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis pelindungan konsumen yang mencakup penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa (Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf g). Dalam pelaksanaannya, PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada konsumen, secara tertulis apabila pengaduan disampaikan secara tertulis (Pasal 77); menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima sebagaimana tertulis dalam Pasal 75 ayat (1) POJK 22/2023, yang dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada konsumen sebelum jangka waktu semula berakhir (Pasal 75 ayat (2) sampai dengan ayat (4)); memberikan jangka waktu yang cukup bagi konsumen untuk menyetujui atau menolak tanggapan berupa penawaran penyelesaian,

serta melaksanakan langkah penyelesaian yang telah disepakati (Pasal 78 ayat 2 dan ayat 3); dan merekam seluruh proses layanan pengaduan lisan yang dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi konsumen yang menggunakan suara dan/atau video (Pasal 78 ayat (5)). PUJK juga wajib menyampaikan laporan layanan pengaduan kepada OJK secara semesteran (Pasal 79) dan mempublikasikan prosedur singkat layanan pengaduan serta penanganan pengaduan, yang ketentuan lebih lanjutnya diatur dalam surat edaran OJK (Pasal 81 ayat (4)).

Ketentuan penanganan pengaduan dalam POJK 22/2023 merupakan penjabaran teknis dari hak-hak konsumen dalam UUPK, yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya (Pasal 4 huruf d), hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Pasal 4 huruf e), serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian (Pasal 4 huruf h). Pasal 78 ayat (7) POJK 22/2023 menunjuk POJK mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, yakni POJK Nomor 18/POJK.07/2018, yang sebagian pasalnya telah dicabut oleh POJK 22/2023. Pada tingkat undang-undang, Pasal 245 UU P2SK mewajibkan pelaku usaha sektor keuangan memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan, dan apabila tidak tercapai kesepakatan atas hasil penanganan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada otoritas atau mengajukan sengketa kepada lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Dengan demikian, pelaku usaha jasa keuangan termasuk BSI memiliki kewajiban yang lebih terperinci dibandingkan UUPK yang bersifat umum dalam menangani setiap pengaduan nasabah, termasuk pengaduan yang berkaitan dengan gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI. Kegagalan memenuhi ketentuan tersebut dapat dikenai sanksi administratif (antara lain Pasal 75 ayat (8) dan Pasal 78 ayat (8) POJK 22/2023) dan menimbulkan tanggung jawab hukum atas kerugian konsumen (Pasal 10 ayat (1) POJK 22/2023 dan Pasal 19 ayat (1) UUPK).

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, standar penanganan pengaduan yang diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 menjadi tolok ukur utama untuk

menilai apakah pola respons BSI terhadap pengaduan nasabah atas gangguan sistem BYOND by BSIyang dalam praktiknya hanya berupa anjuran untuk menunggu atau mencoba kembali dengan alasan maintenance tanpa kejelasan waktu dan kepastian penyelesaiantelah memenuhi kewajiban hukumnya atau justru mencerminkan adanya kesenjangan antara das sollen dan das sein yang menjadi indikator tidak efektifnya norma perlindungan konsumen dalam ekosistem perbankan digital syariah ini.

BAB III

PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN SISTEM BYOND by BSI

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Aplikasi BYOND by BSI

BYOND by BSI merupakan layanan aplikasi perbankan berbasis mobile yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai pengganti BSI Mobile. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan digital melalui sistem yang lebih modern, praktis, dan efisien. Selain itu, BYOND by BSI dilengkapi dengan beragam fitur inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan serta mempermudah aktivitas transaksi nasabah di tengah perkembangan teknologi digital.

Sejak diperkenalkan kepada masyarakat, aplikasi SuperApp BYOND by BSI menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam jumlah pengguna aktif. Dalam kurun waktu dua bulan setelah peluncurannya, aplikasi ini berhasil memperoleh lebih dari 3 juta pengguna aktif. Direktur Utama BSI, Hery Gunardi, menyampaikan bahwa sebelum kehadiran BYOND, BSI Mobile memiliki sekitar 3,5 juta pengguna aktif. Dengan demikian, sekitar 85,7% pengguna aktif BSI Mobile telah beralih ke aplikasi BYOND by BSI dalam waktu dua bulan sejak aplikasi tersebut diluncurkan.Corporate Secretary BSI, Wisnu Sunandar, menyampaikan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama lima tahun terakhir, hingga mencapai sekitar 24 juta nasabah.[49]

Aplikasi BYOND by BSI terus dikembangkan melalui penambahan berbagai fitur untuk meningkatkan kemudahan dan kualitas layanan bagi nasabah. Pada versi 1.3.0, aplikasi ini menghadirkan lima pembaruan, yaitu tampilan antarmuka baru (*new interface*), akses cepat untuk pengajuan pembiayaan, fitur Nabung Rutin Haji, layanan Hasanah Card, fasilitas gadai setelah cicilan emas lunas, serta layanan OOB Video Banking. Berbagai fitur

[49]M A Imam et al., "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYOND by BSI," *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan* 1, no. 3 (2025): 425

tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial sekaligus mendukung aktivitas sosial dan spiritual, seperti mempersiapkan biaya ibadah haji melalui tabungan rutin maupun memanfaatkan layanan gadai emas setelah pelunasan cicilan.

Melalui BYOND by BSI, nasabah dapat menggunakan beragam layanan perbankan secara digital, mulai dari pembukaan rekening, investasi emas, pengajuan pembiayaan, hingga layanan sosial dan keagamaan yang mencakup ZISWAF, informasi lokasi masjid, dan petunjuk arah kiblat. Salah satu layanan yang ditawarkan adalah pembukaan rekening tabungan haji dengan setoran awal sebesar Rp100.000. Pengembangan berbagai fitur tersebut turut mendukung peningkatan aktivitas transaksi pada aplikasi BYOND. Dalam periode satu tahun yang dilaporkan, jumlah transaksi tercatat melampaui 395 juta transaksi, meningkat sebesar 45% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (*year-on-year* atau YoY). Sementara itu, nilai transaksi mencapai lebih dari Rp450 triliun, atau mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 43%.[50]

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

1. Bentuk Dan Kronologi Gangguan Sistem Aplikasi BYOND by BSI

Sejak diluncurkan pada November 2024, aplikasi BYOND by BSI tercatat mengalami sejumlah gangguan sistem secara berturut-turut dalam rentang waktu yang tidak singkat. Gangguan pertama yang cukup signifikan terjadi pada Februari 2025, di mana aplikasi tidak dapat diakses selama berhari-hari sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Gangguan serupa kembali berulang pada Maret, Juni, dan September 2025, dengan keluhan yang bervariasi mulai dari kegagalan transaksi pembayaran, ketidakmampuan mengakses akun, hingga terpotongnya dana nasabah yang tidak sampai kepada penerima.

---

[50]Bank Syariah Indonesia, "Web Resmi BSI," 7 Agustus, 2026. Diakses pada 09 Oktober 2026. https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-melayani-sepenuh-hati-inovasi-fitur-byond-semakin-diminati-anak-muda

Memasuki tahun 2026, persoalan tersebut belum juga tuntas. Pada Maret 2026, fitur login menggunakan kata sandi (password) dan Personal Identification Number (PIN) dilaporkan mengalami kegagalan fungsi (eror), yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses layanan perbankan melalui aplikasi. Selanjutnya, pada Mei 2026, gangguan sistem kembali terjadi dengan pola keluhan yang serupa dengan gangguan-gangguan sebelumnya.

Berdasarkan pola kejadian di atas, gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI berlangsung secara berulang dalam rentang waktu lebih dari satu tahun terhitung sejak Februari 2025 hingga Mei 2026, yang menunjukkan bahwa persoalan ini bukan merupakan insiden teknis yang bersifat sporadis atau insidental, melainkan mengindikasikan adanya kegagalan teknis yang belum ditangani secara memadai oleh pihak bank.

Salah satu nasabah yang sebelumnya menggunakan BSI Mobile menjelaskan bahwa setelah menggunakan BYOND, dirinya beberapa kali mengalami kendala ketika melakukan login. Nasabah tersebut menyampaikan:

> *"Saya pengguna baru aplikasi BYOND by BSI yang sebelumnya menggunakan BSI Mobile. Saya menggunakan BYOND karena aplikasi sebelumnya sudah tidak bisa digunakan. Namun, setelah menggunakan BYOND, saya beberapa kali mengalami error. Beberapa kali saya tidak bisa login padahal PIN yang saya masukkan sudah benar. Pernah juga aplikasinya tidak bisa dibuka atau tidak bisa diakses sama sekali. Kendala tersebut cukup menyulitkan karena BYOND by BSI merupakan satu-satunya aplikasi mobile banking yang saya gunakan."*[51]

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa tidak hanya nasabah lama yang mengalami masalah dengan sistem tetapi juga nasabah yang baru mulai menggunakan aplikasi ini. Ini menjadi masalah yang signifikan karena nasabah tersebut hanya menggunakan BYOND sebagai aplikasi mobile banking.

[51]Wawancara DenganNasabah 1 (N1) selaku nasabah BSI Dan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI," (Pada 28 September 2026).

Nasabah lainnya menjelaskan bahwa gangguan aplikasi lebih sering dirasakan pada waktu tertentu dan telah mendorongnya untuk datang langsung ke kantor cabang. Nasabah tersebut mengatakan:

> *"Aplikasi BYOND saya mengalami error beberapa hari, terutama pada saat jam kerja. Tahun sebelumnya ketika gangguannya masih sering terjadi, saya juga beberapa kali mengalami kendala. Akhirnya saya memutuskan untuk datang ke BSI untuk mengadukan masalah tersebut."*[52]

Temuan tersebut diperkuat dengan keterangan pihak BSI mengenai mekanisme penyampaian informasi ketika terjadi gangguan aplikasi. Salah satu narasumber dari pihak BSI, Bapak Yudo Prabowo selaku BOSM BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda, menjelaskan:

> *"Memang benar aplikasi BYOND by BSI sempat mengalami sistem down, itu disebabkan karena adanya maintenance atau upgrade sistem, bisa dibilang pemeliharaan sistem yang selalu diupgrade oleh bsi supaya bisa memberikan layanan terbaik bagi nasabah nantinya, mulai dari pemeliharaan fitur-fitur baru dan upgrade lainnya"*[53]

Selanjutnya beliau menambahkan;

> *"Bank memberikan statement resmi dari kantor pusat karena yang berhak mengeluarkan pernyataan terkait adanya gangguan aplikasi adalah kantor pusat. Pernyataan tersebutdisampaikan melalui media sosial resmi BSI, kemudian dapat disebarkan melalui kantor cabang masing-masing. Selain itu, informasi mengenai gangguan juga dapat kami sampaikan secara langsung kepada nasabah yang datang ke kantor cabang untuk mencari informasi."*[54]

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai gangguan sistem pada dasarnya berasal dari kantor pusat, sedangkan kantor cabang berperan dalam menyampaikan kembali informasi tersebut kepada nasabah yang membutuhkan penjelasan secara langsung.

Dengan demikian, berdasarkan data penelitian, terdapat dua bentuk informasi yang berkaitan dengan gangguan aplikasi, yaitu informasi yang

---

[52]Wawancara Dengan Nasabah 2 (N2) selaku Nasabah BSI Dan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI,(Pada Tanggal 28 September 2026).

[53]Wawancara Dengan Bapak Yudo Prabowo selaku BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda, (Pada Hari Senin, 5 Oktober 2026).

[54]Yudo Prabowo.

disampaikan melalui kanal resmi BSI dan informasi yang diberikan secara langsung kepada nasabah melalui kantor cabang. Pola tersebut menunjukkan adanya mekanisme komunikasi antara kantor pusat, kantor cabang, dan nasabah dalam menyampaikan informasi mengenai gangguan layanan.

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

1. Mekanisme Penanganan Pengaduan yang Diterapkan BSI

Adanya potensi sengketa dalam penggunaan layanan mobile banking mendorong bank syariah untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif, berkeadilan, serta selaras dengan ketentuan hukum positif dan prinsip-prinsip syariah. Permasalahan atau sengketa tersebut dapat muncul karena berbagai penyebab, antara lain gangguan teknis, sistem yang tidak berfungsi dengan baik, transaksi yang dilakukan tanpa kewenangan, maupun penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif merupakan salah satu bentuk upaya perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.[55]

Dari sisi ketentuan peraturan perundang-undangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 mengatur kewajiban bagi penyelenggara jasa keuangan, termasuk bank syariah, untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang tanggap dan efektif. Mekanisme tersebut harus didukung dengan prosedur yang jelas, ketentuan mengenai jangka waktu penyelesaian, serta pencatatan atau dokumentasi pada setiap proses penanganan pengaduan. Di samping itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengedepankan penyelesaian sengketa secara adil dan proporsional. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi salah satu

[55]Andrew Wijaya, Cristopher Hartono, and Bambang Arwanto, "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah Di Indonesia Yang Berkepastian Hukum," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 5 (2025): 8, https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4087.

landasan hukum dalam mengatur pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul sebagai akibat dari transaksi elektronik.[56]

Dalam hal terjadi gangguan pada aplikasi BYOND by BSI, nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, antara lain BSI Call, fitur layanan nasabah pada aplikasi BYOND, email, kantor cabang, maupun kantor pusat. Pengaduan yang diterima selanjutnya dilakukan pencatatan dan verifikasi untuk memastikan identitas nasabah serta memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami. Apabila pengaduan berkaitan dengan gangguan sistem atau transaksi digital yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas layanan, pengaduan akan melalui proses eskalasi kepada unit kerja yang berwenang untuk dilakukan investigasi dan penelusuran lebih lanjut. Setelah proses pemeriksaan selesai, BSI memberikan hasil atau informasi penyelesaian kepada nasabah. Berdasarkan mekanisme yang dipublikasikan BSI, penyelesaian pengaduan diberikan paling lama 4 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 10 hari kerja berikutnya sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, mekanisme tersebut pada dasarnya mencakup tahapan penerimaan pengaduan, pencatatan, verifikasi, investigasi, eskalasi, penyelesaian, dan penyampaian hasil kepada nasabah.

Berdasarkan keterangan pihak BSI, bank memiliki kebijakan dan Standard Operating Procedure (SOP) dalam menangani pengaduan nasabah. Narasumber Bapak Yudo Prabowo menjelaskan:

> *"Terkait kebijakan atau SOP, semua perbankan pasti memiliki SOP secara tertulis atau ketetapan tertulis termasuk sop terkait pengaduan nasabah hanya saja mungkin tidak semuanya bisa diakses secara bebas"*.

[56]Mary Roseline Pasaribu and Siti Roro Ayu Ningtias, "Perlindungan Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Kota Medan Customer Protection In Using Mobile Banking Services At Syariah Banks Medan City," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 6 (2025): 10, https://doi.org/https://doi.org/10.30659/rlj.5.2.%25p.

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa BSI memiliki ketentuan internal dalam menangani pengaduan nasabah. Namun, tidak seluruh ketentuan internal tersebut dapat diakses secara terbuka oleh nasabah. Dalam penelitian ini, informasi mengenai mekanisme internal diperoleh melalui wawancara dengan pihak bank dan pengamatan terhadap praktik pelayanan pengaduan di kantor cabang.

Kemudian beliau melanjutkan terkait mekanisme pengaduan yang diterapkan pada BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda:[57]

> *"Terdapat dua opsi disini, pertama nasabah bisa melakukan pengaduan lewat aplikasi BYOND by BSI itu sendiri. Karena sebenarnya di BYOND itu sudah terdapat pos untuk pelaporan transaksi, namun terkadang nasabah kan ada yang tidak tahu sehingga dia datang ke kantor cabang, nah itu nanti akan kita bantu atau kita juga terdapat fasilitas pengaduan di PC kami juga, yang bisa langsung terkoneksi ke kantor pusat. Nah, nanti kantor pusat akan mengecek transaksi tersebut dan jika benar adanya eror oleh sistem dari kantor pusat, ketika memang terjadi setoran tunai di ATM gagal, tapi uangnya sudah masuk tapi tidak muncul di rekening itu nanti akan dikreditkan oleh sistem pusat ke rekeningnya, seperti itu."*

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa BSI telah menyediakan lebih dari satu saluran bagi nasabah untuk menyampaikan pengaduan. Keberadaan beberapa kanal tersebut memberikan pilihan kepada nasabah sesuai dengan kondisi dan tingkat permasalahan yang dialami.

Lebih lanjut, narasumber menjelaskan bahwa pengaduan yang berkaitan dengan kesalahan sistem dapat diteruskan kepada kantor pusat untuk dilakukan pemeriksaan. Narasumber memberikan contoh sebagai berikut:

> *"Nanti kantor pusat akan mengecek transaksi tersebut. Apabila setelah dilakukan pemeriksaan ternyata benar terjadi error dari sistem, misalnya setoran tunai di ATM gagal tetapi uang sudah masuk dan belum muncul di rekening, maka selanjutnya akan dilakukan proses agar dana tersebut dapat dikreditkan ke rekening nasabah."*[58]

[57]Yudo Prabowo, "Wawancara Dengan BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda."
[58]Yudo Prabowo.

Berdasarkan keterangan tersebut, pengaduan yang berkaitan dengan transaksi tidak seluruhnya diselesaikan oleh petugas kantor cabang. Untuk permasalahan tertentu, kantor cabang berperan sebagai pihak yang menerima dan membantu menyampaikan pengaduan, sedangkan pemeriksaan transaksi dan penyelesaian teknis dapat dilakukan oleh unit yang berwenang di kantor pusat.

Selain mengenai saluran pengaduan, pihak BSI juga menjelaskan bahwa pengaduan nasabah didokumentasikan. Narasumber menyatakan:

> *"Setiap pengaduan nasabah memiliki dokumentasi resmi. Nasabah nantinya mengisi formulir sehingga pihak bank memiliki bukti input data yang dapat dicetak."*

Berdasarkan keterangan tersebut, proses pengaduan tidak hanya dilakukan secara lisan, tetapi juga disertai pencatatan atau dokumentasi. Dokumentasi tersebut menjadi bagian dari administrasi pengaduan yang dapat digunakan untuk menelusuri permasalahan yang disampaikan nasabah.

2. Praktik Penanganan Pengaduan di BSI KC Pekalongan Pemuda

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, praktik penanganan pengaduan di lapangan menunjukkan adanya perbedaan pengalaman antara satu nasabah dengan nasabah lainnya. Pada permasalahan tertentu, nasabah memperoleh bantuan melalui kantor cabang dan pengaduan diteruskan kepada unit yang berwenang. Namun, terdapat pula nasabah yang merasa belum memperoleh penjelasan yang cukup mengenai penyebab gangguan dan kepastian waktu penyelesaian.

Salah satu nasabah yang mengalami gangguan berulang menjelaskan bahwa ketika datang ke kantor cabang, dirinya memperoleh informasi bahwa sistem sedang dalam pemeliharaan dan diminta untuk menunggu. Ketika gangguan kembali terjadi, nasabah tersebut kembali mendapatkan respons yang relatif sama.

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa dari sudut pandang nasabah, respons bank belum selalu dipersepsikan sebagai penyelesaian masalah secara langsung. Nasabah memang memperoleh respons dari petugas, tetapi

bentuk respons tersebut masih berupa pemberian informasi untuk menunggu atau mencoba kembali ketika sistem telah normal.

Pada sisi lain, pihak BSI menjelaskan bahwa pengaduan yang berkaitan dengan kesalahan sistem dapat dilakukan pemeriksaan melalui kantor pusat. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat mekanisme tindak lanjut terhadap pengaduan, terutama apabila permasalahan berkaitan dengan transaksi yang dapat diverifikasi oleh sistem.

Dengan demikian, data penelitian menunjukkan adanya dua kondisi dalam praktik penanganan pengaduan. Pertama, terdapat mekanisme formal berupa penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, dan eskalasi pengaduan. Kedua, dari pengalaman sebagian nasabah, pelaksanaan penanganan tersebut belum selalu menghasilkan kepastian penyelesaian yang dirasakan secara langsung oleh nasabah. Perbedaan antara mekanisme formal dan pengalaman nasabah tersebut menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini.

Dari wawancara dengan pegawai BSI menyatakan bahwa Bank BSI di setiap kantor cabang memiliki kanal pengaduan masing-masing yang langsung tersambung dengan sistem pengaduan pusat, sehingga apabila terjadi kesalahan sistem atau eror, maka permasalahan tersebut akan diselesaikan oleh bantuan kantor pusat.

3. Pengalaman dan Tanggapan Nasabah atas Penanganan Pengaduan

Pengalaman nasabah menjadi bagian penting dalam penelitian ini karena efektivitas suatu mekanisme pengaduan tidak hanya dapat dilihat dari keberadaan prosedurnya, tetapi juga dari pengalaman pengguna ketika memanfaatkan mekanisme tersebut.

Berdasarkan wawancara, terdapat nasabah yang memilih menyampaikan pengaduan melalui aplikasi apabila gangguan yang dialami masih berkaitan dengan permasalahan transaksi yang dapat dilaporkan secara digital. Namun, ketika gangguan berkaitan dengan saldo yang telah terpotong atau pembayaran yang belum terverifikasi, nasabah cenderung memilih datang langsung ke kantor cabang.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh salah satu nasabah:

> *"Kalau hanya gangguan ringan biasanya saya menggunakan fitur pengaduan transaksi yang ada di aplikasi BYOND. Tetapi kalau masalahnya lebih krusial, misalnya saldo sudah terpotong tetapi pembayaran belum terverifikasi, saya lebih memilih datang ke kantor cabang untuk meminta kepastian dan penanganan langsung dari petugas."*[59]

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa tingkat urgensi permasalahan menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan cara melakukan pengaduan. Semakin besar risiko kerugian yang dirasakan, semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk mencari penanganan secara langsung melalui kantor cabang.

Sementara itu, terdapat pula nasabah yang merasa bahwa respons yang diterima belum memberikan kepastian penyelesaian. Nasabah tersebut menyampaikan bahwa ketika mengadukan gangguan, dirinya diminta untuk menunggu karena sistem sedang dalam pemeliharaan. Nasabah tersebut bahkan telah datang lebih dari satu kali untuk menyampaikan permasalahan yang sama.

Nasabah juga menyampaikan keluhan yang terjadi lagi sekaligus menggambarkan respon yang diberikan oleh bank:

> *"Iya saya juga pernah mengalami eror, sempat kesal sekali karena waktu itu saya lagi urgent untuk pembayaran tertentu yang sudah jatuh tempo, tapi aplikasi nya tidak bisa di akses saya tidak bisa masuk aplikasi, saya tidak tahu penyebabnya apa, akhirnya saya terpaksa harus menggunakan layanan bank lain karena BYOND by BSI tidak bisa digunakan, saya sudah pernah mengajukan komplain ke BSI juga tapi hanya disuruh menunggu dan mencoba lagi karena sistem nya sedang pemeliharaan, itu kata satpam BSI sama Customer Service nya".*[60]

[59]Wawancara Dengan Nasabah 3 (N3) selaku Nasabah BSI Dan Pengguna BYOND by BSI," (Pada Senin, 5 Oktober 2026).

[60]Nasabah 2 (N2), "Wawancara Dengan Nasabah BSI Dan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI." (Pada Senin, 28 September 2026)

Berdasarkan keseluruhan keterangan nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa pengalaman pengguna dalam memperoleh penanganan pengaduan belum sepenuhnya seragam. Sebagian nasabah dapat memanfaatkan kanal pengaduan yang tersedia, sedangkan sebagian lainnya memilih datang langsung ke kantor cabang karena menganggap permasalahan yang dialami membutuhkan kepastian dan penanganan lebih lanjut.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keberadaan kanal pengaduan telah memberikan sarana bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan, tetapi pengalaman mengenai kecepatan, kejelasan informasi, dan kepastian penyelesaian masih beragam. Temuan tersebut selanjutnya menjadi data empiris yang akan digunakan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna BYOND by BSI.

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

1. Bentuk Kerugian yang Dialami Nasabah

Gangguan sistem pada aplikasi BYOND by BSI menimbulkan sejumlah bentuk kerugian nyata bagi nasabah. Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, nasabah melaporkan kegagalan transaksi pembayaran, ketidakmampuan mengakses akun, hingga dana yang terpotong dari rekening namun tidak sampai kepada penerima yang dituju. Kerugian tersebut turut berdampak pada kewajiban finansial nasabah yang bersifat mendesak, di mana sejumlah nasabah mengalami kegagalan dalam membayar kewajiban finansial yang telah jatuh tempo akibat tidak dapat mengakses layanan aplikasi pada waktu yang dibutuhkan.

Selain itu bentuk permasalahan yang ditemukan dalam penelitian adalah kegagalan pembayaran atau transfer setelah nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi BYOND. Dalam kondisi tertentu, nasabah telah melakukan transaksi dan saldo telah berkurang, tetapi transaksi tersebut belum berhasil atau dana belum diterima oleh penerima. Keadaan tersebut menyebabkan nasabah harus melakukan pengaduan kepada pihak BSI untuk memastikan status transaksi dan memperoleh penyelesaian.

Selain kerugian yang berkaitan langsung dengan dana, gangguan aplikasi juga menimbulkan kerugian dalam bentuk terganggunya aktivitas nasabah. Nasabah yang tidak dapat mengakses aplikasi menjadi kesulitan untuk melakukan pengecekan saldo, transfer, pembayaran, maupun transaksi lainnya. Bagi nasabah yang menggunakan BYOND sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan, gangguan tersebut dapat menghambat kebutuhan transaksi sehari-hari.

Berdasarkan keterangan nasabah yang diperoleh dalam penelitian, gangguan aplikasi juga dapat menimbulkan rasa khawatir ketika transaksi telah dilakukan tetapi status transaksi belum jelas. Nasabah tidak hanya membutuhkan pemulihan layanan, tetapi juga membutuhkan kepastian mengenai keamanan dana dan status transaksi yang telah dilakukan. Dengan demikian, kerugian yang timbul akibat gangguan BYOND dapat berupa kerugian yang berkaitan dengan transaksi maupun kerugian akibat terganggunya akses nasabah terhadap layanan perbankan.

2. Respons Ganti Rugi/Kompensasi dari BSI

Dalam praktiknya, berdasarkan pengamatan awal penulis, belum ditemukan adanya mekanisme kompensasi yang secara resmi ditawarkan kepada nasabah yang mengalami kerugian nyata akibat gangguan sistem tersebut. Respons yang diberikan pihak bank pada umumnya terbatas pada anjuran untuk menunggu atau mencoba kembali mengakses aplikasi, tanpa disertai tawaran ganti rugi atas kerugian finansial yang telah dialami nasabah.

Bapak Yudo Prabowo selaku BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda menyampaikan terkait respon ganti rugi dari bank sebagai berikut:

> *"Apabila terjadi kerugian nyata yang dialami oleh nasabah misal karena gagal bayar atau mungkin karena dana nya terpotong itu mungkin bisa lewat teller ya, terkait itu sudah menjadi tanggung jawab bank ya, tapi ketika nasabah sudah menjalankan aplikasi itu sendiri, artinya nasabah sadar dalam menjalankan aplikasi BYOND dan sadar akan risiko yang mungkin terjadi. Artinya dia melakukan transaksi, transfer, klik apapun, segala macam nya itu kan dalam kondisi sadar. Nah kami bank hanya membantu memberikan informasi kepada rekening tujuan bahwa mungkin terjadi salah transfer atau kesalahan*

> *lainnya, karena keputusan ada di pemilik rekening itu sendiri yang telah melakukan kesalahan transfer tersebut".*[61]

Kemudian beliau melanjutkan;

> *"Oleh karena hal tersebut ya ditanggung nasabah sendiri karena murni kesalahan nasabah sendiri, tapi bank tetap mengusahakan untuk membantu semaksimal mungkin meskipun mungkin bukan kesalahan dari bank."*[62]

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BSI, penanganan terhadap permasalahan nasabah dilakukan dengan terlebih dahulu menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran yang telah disediakan oleh BSI maupun secara langsung kepada kantor cabang. Pengaduan tersebut kemudian diteruskan kepada bagian yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan terhadap permasalahan yang dialami nasabah.

Pihak BSI menjelaskan bahwa apabila permasalahan yang dialami nasabah terbukti disebabkan oleh kesalahan atau gangguan pada sistem bank, maka pihak bank dapat melakukan pengecekan terhadap transaksi yang bersangkutan dan melakukan penyelesaian sesuai dengan kondisi transaksi. Sebagai contoh, apabila terjadi transaksi melalui mesin ATM atau layanan perbankan yang menyebabkan dana belum masuk ke rekening akibat adanya gangguan sistem, pihak bank akan melakukan pengecekan melalui sistem dan apabila terbukti terjadi kesalahan sistem, maka dilakukan penyesuaian atau pengkreditan dana ke rekening nasabah.

Pihak BSI juga menjelaskan bahwa tidak semua kerugian yang dialami nasabah secara otomatis menjadi tanggung jawab bank. Dalam hal permasalahan terjadi karena kesalahan nasabah dalam melakukan transaksi, misalnya kesalahan memasukkan data tujuan transaksi atau kesalahan lain yang berasal dari nasabah, pihak bank akan membantu memberikan informasi dan melakukan penanganan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Oleh

[61]Wawancara Dengan Bapak Yudo Prabowo selaku BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda."(Pada Senin, 5 Oktober 2026).

[62]Yudo Prabowo.Wawancara dengan BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda

karena itu, dalam menentukan bentuk penyelesaian, pihak BSI terlebih dahulu melihat penyebab terjadinya permasalahan dan melakukan pemeriksaan terhadap transaksi yang dilaporkan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa respons BSI terhadap pengaduan nasabah pada dasarnya dilakukan melalui proses pemeriksaan terlebih dahulu untuk mengetahui penyebab permasalahan. Dengan demikian, bentuk penyelesaian yang diberikan kepada nasabah bergantung pada hasil pemeriksaan terhadap transaksi dan sumber terjadinya gangguan.

BAB IV
EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUM BAGI BSI

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

Perlindungan konsumen dalam penggunaan layanan perbankan digital merupakan bagian penting dari hubungan hukum antara bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dengan nasabah sebagai konsumen. Dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI, perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan keamanan dana dan transaksi nasabah, tetapi juga mencakup hak memperoleh informasi, hak menyampaikan keluhan, hak memperoleh pelayanan yang benar dan jujur, serta hak memperoleh penyelesaian apabila mengalami kerugian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada BAB III, BSI telah menyediakan mekanisme pengaduan bagi nasabah melalui beberapa saluran, yaitu BSI Call, fitur pengaduan pada aplikasi BYOND, email, kantor cabang, dan kantor pusat. Pengaduan yang masuk pada prinsipnya dilakukan pencatatan dan verifikasi, kemudian apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung akan diteruskan kepada unit yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan. Pihak BSI juga menyatakan bahwa setiap pengaduan memiliki dokumentasi dan bukti input yang dapat dicetak.

Keberadaan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa secara formal BSI telah menyediakan sarana bagi nasabah untuk memperoleh perlindungan ketika mengalami permasalahan dalam penggunaan BYOND. Namun, efektivitas perlindungan konsumen tidak cukup dinilai berdasarkan keberadaan prosedur tersebut. Perlindungan konsumen harus dilihat dari bagaimana prosedur tersebut diterapkan dalam kenyataan dan sejauh mana nasabah benar-benar memperoleh penyelesaian atas permasalahan yang dialaminya.

Dalam BAB II telah dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. Menurut teori tersebut, keberhasilan berfungsinya hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum atau substansi hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor

masyarakat, dan faktor kebudayaan. Kelima faktor tersebut digunakan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

1. Faktor Hukum

Faktor pertama dalam teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto adalah faktor hukum itu sendiri. Faktor ini berkaitan dengan kejelasan, kelengkapan, dan kemampuan suatu peraturan untuk menjadi dasar dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi di masyarakat.

Dalam penelitian ini, ketentuan hukum yang menjadi dasar perlindungan konsumen terutama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar keluhan dan pendapatnya, hak memperoleh perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut, serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sementara itu, POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan pengaturan yang lebih khusus bagi pelaku usaha jasa keuangan. BSI sebagai bank umum syariah termasuk dalam kategori Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), sehingga wajib melaksanakan ketentuan pelindungan konsumen dalam penyelenggaraan layanan perbankannya. POJK Pasal 8 Ayat (1)[63]tersebut mewajibkan PUJK memiliki dan menerapkan kebijakan serta prosedur tertulis mengenai pelindungan konsumen, termasuk penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Dalam hal pengaduan, POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 74 dan 75[64]memberikan batas waktu penyelesaian yang lebih jelas. Untuk pengaduan

[63]Pasal 8 Ayat 1 "POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan."

[64]POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 74-75.

secara tertulis, PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan penyelesaian paling lama 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap. Dalam kondisi tertentu, jangka waktu tersebut dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada konsumen sebelum batas waktu awal berakhir. Dengan demikian, terdapat standar normatif yang dapat digunakan untuk menilai pelaksanaan penanganan pengaduan oleh BSI.

Berdasarkan hasil penelitian, BSI telah memiliki SOP dan mekanisme pengaduan yang mencakup penerimaan, pencatatan, verifikasi, pemeriksaan, eskalasi, dan penyampaian hasil kepada nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari aspek substansi dan kebijakan internal, terdapat dasar yang memungkinkan perlindungan konsumen dilaksanakan.

Akan tetapi, persoalan muncul pada tahap penerapan. Hasil penelitian menunjukkan adanya nasabah yang ketika menyampaikan pengaduan hanya memperoleh jawaban untuk menunggu karena sistem sedang dalam pemeliharaan. Bahkan terdapat nasabah yang telah datang ke kantor cabang sebanyak dua kali tetapi memperoleh jawaban yang relatif sama. Kondisi tersebut menunjukkan adanya jarak antara keberadaan norma dan prosedur dengan pengalaman nasabah dalam memperoleh kepastian penyelesaian.

Dengan demikian, apabila dilihat dari faktor hukum, ketentuan perlindungan konsumen pada dasarnya telah memberikan dasar hukum yang cukup untuk melindungi nasabah pengguna layanan digital. Persoalan efektivitas bukan terutama terletak pada ketiadaan norma, tetapi pada bagaimana norma tersebut diterapkan secara konsisten dalam penanganan gangguan BYOND. Oleh karena itu, faktor hukum dapat dinilai cukup mendukung efektivitas perlindungan konsumen, tetapi pelaksanaannya masih perlu diperkuat.

2. Faktor Penegak Hukum

Faktor kedua adalah faktor penegak hukum. Dalam konteks penelitian ini, penegak hukum tidak hanya dipahami sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga pihak-pihak yang menjalankan ketentuan perlindungan konsumen dalam lingkungan BSI. Pihak tersebut antara lain petugas layanan nasabah,

customer service, pihak kantor cabang, unit yang menangani pengaduan, serta pihak kantor pusat yang melakukan pemeriksaan terhadap transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, pihak BOSM BSI menjelaskan bahwa kantor cabang memiliki fasilitas pengaduan yang dapat terhubung dengan kantor pusat. Apabila terjadi gangguan transaksi, pihak kantor pusat dapat melakukan pemeriksaan terhadap transaksi yang dilaporkan. Dalam kasus tertentu, apabila berdasarkan pemeriksaan diketahui bahwa permasalahan disebabkan oleh gangguan sistem, maka dilakukan penyelesaian terhadap transaksi tersebut.

Pihak BSI juga menyampaikan bahwa setiap pengaduan nasabah memiliki dokumentasi resmi. Nasabah diminta mengisi formulir pengaduan sehingga bank memiliki bukti bahwa pengaduan tersebut telah diterima dan dicatat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya struktur internal yang mendukung proses penanganan pengaduan.

Namun, hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan belum selalu memberikan pengalaman yang sama. Salah satu nasabah menyampaikan bahwa ketika mengalami gangguan, pihak bank meminta nasabah menunggu karena sistem sedang dalam pemeliharaan. Nasabah tersebut bahkan telah mendatangi BSI untuk kedua kalinya dengan permasalahan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan struktur penanganan pengaduan belum sepenuhnya menjamin bahwa setiap pengaduan akan memperoleh penjelasan dan penyelesaian yang dirasakan memadai oleh nasabah.

Dalam teori Soerjono Soekanto, keberadaan lembaga atau pihak yang menjalankan hukum harus disertai kemampuan untuk menerapkan norma secara nyata.[65] Apabila prosedur telah tersedia tetapi pelaksanaannya hanya berhenti pada pemberian informasi umum seperti meminta nasabah menunggu, maka tujuan perlindungan hukum belum sepenuhnya tercapai.

[65]Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 21.

Dengan demikian, dari faktor penegak hukum, BSI dapat dikatakan telah memiliki struktur yang mendukung penanganan pengaduan, tetapi belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan masih adanya perbedaan antara mekanisme formal yang dimiliki BSI dengan pengalaman sebagian nasabah ketika memperoleh penanganan atas gangguan BYOND.

3. Faktor Sarana atau Fasilitas

Faktor ketiga adalah sarana atau fasilitas. Faktor ini sangat penting dalam penelitian karena objek penelitian merupakan layanan perbankan yang berbasis teknologi digital. Sarana tidak hanya mencakup kantor dan petugas pengaduan, tetapi juga aplikasi BYOND, sistem teknologi informasi, jaringan pendukung, serta kanal yang digunakan untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian, BSI telah menyediakan beberapa saluran pengaduan. Nasabah dapat melakukan pengaduan melalui aplikasi BYOND, BSI Call, email, kantor cabang, maupun kantor pusat. Kantor cabang juga memiliki fasilitas komputer yang terhubung dengan sistem pengaduan pusat sehingga petugas dapat membantu nasabah melakukan pelaporan.

Dari sisi fasilitas pengaduan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa BSI telah berupaya menyediakan akses bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan. Nasabah tidak hanya bergantung pada satu saluran pengaduan sehingga apabila salah satu saluran mengalami kendala, terdapat alternatif lainnya.

Namun, terdapat persoalan yang lebih mendasar karena gangguan justru terjadi pada aplikasi yang menjadi objek layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan BYOND meliputi aplikasi yang tidak dapat dibuka, kegagalan login, loading yang lama, transaksi gagal atau menggantung, serta kondisi saldo terpotong tetapi pembayaran belum terverifikasi. Salah satu nasabah bahkan menyampaikan bahwa BYOND merupakan satu-satunya aplikasi mobile banking yang digunakannya sehingga gangguan aplikasi secara langsung menghambat aktivitas perbankannya.

Penelitian terdahulu juga menempatkan kegagalan sistem sebagai risiko yang melekat pada layanan mobile banking. Ghifari dan Surahmad mengidentifikasi risiko berupa kegagalan transaksi dan transaksi berulang, berbeda dengan penelitian tersebut yang berfokus pada perlindungan dan tanggung jawab bank, penelitian ini menilai ketersediaan dan keandalan sarana sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan konsumen, Indriyani juga memaparkan bahwa Bank memiliki tanggung jawab untuk menjamin kelancaran serta keamanan setiap transaksi, mengamankan nasabah dari kendala teknis, gangguan jaringan, maupun risiko keamanan siber. Apabila terjadi kegagalan atau kesalahan, pihak bank wajib melakukan pemulihan serta menyediakan kompensasi yang memadai.[66]

Keadaan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang erat antara faktor fasilitas dengan efektivitas hukum. Ketika fasilitas teknologi yang menjadi sarana utama pelayanan mengalami gangguan secara berulang, maka pelaksanaan hak konsumen juga ikut terganggu.Bahkan, apabila aplikasi tidak dapat diakses, fitur pengaduan yang terdapat di dalam aplikasi juga berpotensi tidak dapat digunakan oleh nasabah.Hal ini sejalan dengan pemikiran soekanto[67] yang mengatakan, penegakan hukum tidak akan tercapai apabila sarana tersebut tidak memadai.Dalam kondisi seperti itu, keberadaan kanal alternatif seperti kantor cabang dan layanan pengaduan lainnya menjadi sangat penting.

Dari sisi regulasi, keandalan sarana teknologi informasi juga menjadi perhatian pengaturan di sektor perbankan. POJK Nomor 11/POJK.03/2022 mewajibkan bank menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penyelenggaraan teknologi informasi[68] serta memiliki Rencana Pemulihan Bencana yang dapat dilaksanakan agar operasional bank tetap berjalan ketika terjadi gangguan pada sarana teknologi informasi, termasuk menguji dan

[66]Noer Alya Indriani, "Perlindungan Hukum bagi Para Pihak terhadap Terjadinya Sistem Error pada Penyelenggaraan M-Banking," *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora* 2, no. 3 (2024): 100, https://doi.org/10.59059/mandub.v2i3.1356.

[67]Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 37.

[68]"POJK Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum", Pasal 15 ayat (1).

mengkaji ulang rencana tersebut paling sedikit satu kali dalam satu tahun. Ketentuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan digital merupakan bagian dari kewajiban bank dalam menyelenggarakan teknologi informasi.

Dengan demikian, faktor sarana atau fasilitas menunjukkan bahwa BSI telah menyediakan sarana pengaduan, tetapi keandalan sarana digital sebagai objek layanan masih menjadi persoalan. Oleh karena itu, faktor fasilitas dapat dinilai belum sepenuhnya efektif, karena gangguan sistem BYOND secara berulang masih berdampak langsung terhadap kemampuan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan dan mengakses mekanisme pengaduan.

4. Faktor Masyarakat

Faktor masyarakat berkaitan dengan tingkat pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan perilaku masyarakat terhadap hukum. Dalam penelitian ini, masyarakat yang dimaksud adalah nasabah BSI sebagai konsumen pengguna aplikasi BYOND.

Berdasarkan hasil penelitian, nasabah telah menunjukkan tindakan untuk menggunakan mekanisme pengaduan ketika mengalami gangguan. Salah satu nasabah memilih menyampaikan pengaduan melalui fitur yang tersedia di aplikasi, sedangkan nasabah lain datang langsung ke kantor cabang ketika mengalami permasalahan yang dianggap lebih serius, seperti saldo terpotong tetapi pembayaran belum terverifikasi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah telah memiliki kesadaran untuk mencari penyelesaian ketika mengalami permasalahan. Nasabah tidak hanya menerima kerugian yang dialaminya, tetapi berusaha meminta kepastian kepada pihak bank.

Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa tidak semua nasabah mengetahui saluran pengaduan yang tersedia. Pihak BSI menyampaikan bahwa sebenarnya telah tersedia fitur pengaduan transaksi dalam BYOND, tetapi terdapat nasabah yang tidak mengetahui keberadaan fitur tersebut sehingga memilih datang ke kantor cabang. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan sarana pengaduan belum sepenuhnya diikuti dengan pengetahuan masyarakat mengenai cara menggunakannya.

Selain itu, dalam data penelitian belum ditemukan adanya nasabah yang membawa permasalahan gangguan BYOND sampai pada tahap penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa atau mekanisme hukum lainnya. Hal tersebut tidak dapat secara langsung dimaknai bahwa nasabah tidak memiliki hak untuk melakukan langkah tersebut, tetapi menunjukkan bahwa dalam praktik penelitian ini, penyelesaian masih lebih banyak ditempuh melalui komunikasi langsung dengan pihak BSI.

Temuan serupa dikemukakan Iklima Lubis pada BSI Kantor Cabang Padangsidimpuan, yang menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya efektif karena banyak nasabah belum memahami hak-haknya dan tidak mengetahui cara mengajukan pengaduan. Penelitian tersebut juga mencatat bahwa belum ada perkara dari kantor cabang tersebut yang disidangkan di pengadilan.[69] Hal ini sejalan dengan penelitian ini, yang belum menemukan nasabah membawa gangguan BYOND ke jalur penyelesaian sengketa formal. Perbedaannya, penelitian Lubis meninjau perlindungan dari UUPK, sedangkan penelitian ini menilai efektivitasnya berdasarkan lima faktor Soekanto.

Berdasarkan analisis tersebut, faktor masyarakat dapat dikatakan cukup mendukung efektivitas perlindungan konsumen, karena terdapat kesadaran nasabah untuk menyampaikan pengaduan. Namun, pengetahuan mengenai hak konsumen dan saluran penyelesaian pengaduan masih perlu ditingkatkan agar nasabah tidak hanya mengetahui cara melaporkan gangguan, tetapi juga memahami haknya apabila gangguan tersebut menimbulkan kerugian.

5. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan berkaitan dengan nilai, kebiasaan, dan pola perilaku yang berkembang dalam masyarakat terhadap hukum. Dalam penelitian ini, faktor kebudayaan dapat dilihat dari cara nasabah merespons gangguan

[69]Iklima Lubis, "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" (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024), 77.

BYOND dan bagaimana nasabah memandang proses penyelesaian permasalahan dengan pihak bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika mengalami gangguan, nasabah cenderung terlebih dahulu menggunakan mekanisme yang disediakan oleh BSI, baik melalui aplikasi maupun kantor cabang. Nasabah yang mengalami gangguan juga masih berusaha memperoleh penyelesaian dari pihak bank tanpa langsung membawa permasalahan tersebut ke jalur penyelesaian sengketa lainnya.

Sikap tersebut dapat dipahami sebagai bentuk budaya penyelesaian masalah secara praktis melalui komunikasi langsung antara nasabah dan bank. Di satu sisi, kondisi tersebut menunjukkan adanya kepercayaan bahwa bank merupakan pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan penyelesaian atas gangguan layanan. Namun di sisi lain, apabila nasabah hanya menerima jawaban untuk menunggu tanpa memperoleh informasi yang cukup, maka terdapat risiko bahwa hak konsumen tidak digunakan secara maksimal.

Dalam perspektif efektivitas hukum Soerjono Soekanto, budaya hukum yang baik seharusnya mendukung masyarakat untuk memahami dan menggunakan hukum sebagai sarana memperoleh perlindungan. Nasabah tidak hanya diposisikan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai konsumen yang mempunyai hak-hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian Furqan, Dkk. Juga menyimpulkan budaya masyarakat yang masih rendah akan literasi keuangan sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme atau haknya sebagai konsumen atau nasabah.[70]

Berdasarkan temuan penelitian, faktor kebudayaan dapat dinilai belum sepenuhnya efektif. Hal ini karena budaya penyelesaian yang masih berorientasi pada menunggu pemulihan layanan atau memperoleh bantuan

[70]Muh Furqan Al Faruqi dkk., "Aspek Perlindungan Hukum Nasabah Bank Syariah," *JIBFS: Journal of Islamic Banking and Finance Studies* 2, no. 1 (2025): 103. https://ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/JIBFS/issue/view/93

langsung dari bank belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman mengenai hak konsumen dan pilihan penyelesaian apabila pengaduan tidak memperoleh hasil yang memadai.

6. Analisis Efektivitas Perlindungan Konsumen Berdasarkan Lima Faktor Soerjono Soekanto

Berdasarkan analisis terhadap lima faktor tersebut, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI secara formal telah memiliki dasar hukum dan mekanisme yang cukup. UUPK memberikan hak-hak dasar kepada konsumen, sedangkan POJK Nomor 22 Tahun 2023 memberikan ketentuan yang lebih khusus mengenai kewajiban PUJK dalam memberikan perlindungan dan menangani pengaduan.

Namun, keberadaan norma hukum tersebut belum sepenuhnya menghasilkan perlindungan yang efektif dalam praktik. Permasalahan utama terdapat pada kesenjangan antara das sollen, yaitu kondisi yang seharusnya berdasarkan ketentuan hukum, dengan das sein, yaitu kondisi yang ditemukan dalam praktik.

Kesenjangan tersebut terlihat dari beberapa hal. Pertama, BSI telah memiliki mekanisme pengaduan, tetapi sebagian nasabah masih memperoleh respons yang bersifat umum berupa anjuran untuk menunggu atau mencoba kembali. Kedua, BSI telah menyediakan berbagai saluran pengaduan, tetapi gangguan pada aplikasi BYOND menyebabkan sebagian nasabah harus menggunakan saluran alternatif untuk memperoleh penanganan. Ketiga, BSI menyatakan bahwa pengaduan dicatat dan dilakukan pemeriksaan, tetapi dari pengalaman nasabah masih ditemukan pengaduan yang harus dilakukan kembali untuk permasalahan yang sama. Keempat, terdapat perbedaan antara adanya tanggung jawab bank terhadap kesalahan sistem dengan belum ditemukannya mekanisme kompensasi yang secara jelas dipahami oleh nasabah ketika gangguan menimbulkan kerugian.

Hasil analisis ini sejalan dengan kesimpulan Sudarto bahwa efektivitas perlindungan nasabah tidak hanya ditentukan oleh adanya norma hukum,

tetapi juga oleh kesiapan penegak hukum, sarana pendukung, dan masyarakat yang sadar hukum, sehingga perlindungan dapat berada pada tahap efektivitas normatif tetapi belum efektif secara empiris dan substantif.[71] Pada kasus BYOND by BSI, kondisi serupa terlihat dari tersedianya norma dan kanal pengaduan secara formal, tetapi pelaksanaannya belum memberikan kepastian informasi dan penyelesaian bagi nasabah.

Dengan demikian, berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI dapat dinilai belum sepenuhnya efektif. Ketidakefektifan tersebut bukan berarti tidak adanya perlindungan sama sekali, melainkan menunjukkan bahwa perlindungan yang tersedia secara normatif belum sepenuhnya dirasakan dan diperoleh nasabah dalam praktik.

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

1. Tanggung Jawab BSI terhadap Gangguan Sistem dan Kerugian Nasabah

Penggunaan aplikasi BYOND menimbulkan hubungan hukum antara BSI sebagai penyedia layanan dengan nasabah sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, ketika terjadi gangguan yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian, perlu dilihat terlebih dahulu penyebab terjadinya gangguan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, pihak BSI membedakan antara kerugian yang disebabkan oleh kesalahan sistem bank dengan kerugian yang disebabkan oleh kesalahan nasabah. Apabila permasalahan berasal dari sistem bank, pihak BSI menyatakan bahwa permasalahan tersebut menjadi tanggung jawab bank dan dilakukan pemeriksaan serta penyelesaian melalui sistem pusat. Sebaliknya, apabilakesalahan terjadi karena tindakan nasabah

[71] Vina Triana Sudarto, “Legal Protection of Dormant Account Customers From The Perspective of Effectiveness and Principles of Consumer Protection in Financial Services (BNI Case Study)” 5, no. 2 (2026): 1186, https://doi.org/https://doi.org/10.30659/rlj.5.2.%25p.

sendiri, seperti kesalahan memasukkan tujuan transfer, maka bank memberikan bantuan sesuai dengan prosedur yang tersedia.[72]

Pembedaan tersebut pada dasarnya penting karena tanggung jawab hukum tidak dapat diberikan tanpa melihat hubungan sebab akibat antara tindakan atau kelalaian pelaku usaha dengan kerugian konsumen. Pembedaan antara gangguan yang berasal dari systemdan kesalahan nasabah tersebut juga sejalan dengan pengaturan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Apabila transaksi elektronik dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukumnya menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik, sedangkan kerugian yang timbul karena kelalaian penggunajasa layanan menjadi tanggung jawab pengguna.[73]Dalam konteks BYOND, aplikasi tersebut diselenggarakan oleh BSI sehingga gangguan yang terbukti berasal dari sistem bank menjadi tanggung jawab bank, sedangkan kerugian yang timbul karena kesalahan nasabah tidak dibebankan kepada bank, sebagaimana dijelaskan oleh pihak BSI. Di samping itu, sesuai dengan Pasal 2 UU Perbankan Syariah bahwa sebagai bank syariah, BSI wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian.[74] Penerapan prinsip tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kewaspadaan bank maupun nasabah terhadap risiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu, termasuk risiko gangguan pada layanan digital seperti BYOND.

Dalam konteks gangguan BYOND, apabila terbukti bahwa kerugian nasabah timbul karena kegagalan sistem atau layanan yang berada dalam tanggung jawab BSI, maka posisi hukum nasabah berbeda dengan kondisi ketika kerugian murni disebabkan oleh kesalahan nasabah.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 10 Ayat (1)[75]menegaskan bahwa PUJK bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh

---

[72]Yudo Prabowo, "Wawancara Dengan BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda."

[73]"Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik" sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 , Pasal 21 ayat (2) dan ayat (4).

[74]"UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah" , Pasal 2.

[75]"POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan," Pasal 10 Ayat (1).

kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian. Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa tanggung jawab BSI perlu dilihat berdasarkan penyebab kerugian dan fakta yang dapat dibuktikan.

Pandangan serupa dikemukakan oleh Andrian, Eriani, dan Faisal dalam penelitiannya mengenai nasabah mobile banking BSI Kantor Cabang Pembantu Chik Johan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tanggung jawab bank atas kerugian nasabah merupakan bagian dari kewajiban bank memberikan ganti kerugian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7 UUPK, dan ganti kerugian tersebut diberikan apabila nasabah dapat membuktikan bahwa kerugian terjadi karena kesalahan sistem pada pihak bank.[76] Temuan ini sejalan dengan keterangan BSI dalam penelitian ini bahwa penyelesaian bergantung pada hasil pemeriksaan penyebab permasalahan.

Dalam penelitian ini, bentuk kerugian yang ditemukan antara lain kegagalan pembayaran, transaksi yang menggantung, ketidakmampuan mengakses layanan, serta saldo yang telah terpotong tetapi transaksi belum diterima atau belum terverifikasi. Oleh karena itu, apabila hasil pemeriksaan membuktikan bahwa kondisi tersebut terjadi karena kesalahan sistem BSI, maka bank memiliki kewajiban untuk memberikan penyelesaian terhadap permasalahan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Hak Nasabah untuk Memperoleh Kompensasi atau Ganti Rugi

UUPK Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf g[77]memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam konteks perbankan digital, hak tersebut menjadi relevan ketika layanan yang diberikan tidak dapat digunakan

[76]Sri Andrian, Dian Eriani, and 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.

[77]Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7.

sebagaimana mestinya dan keadaan tersebut menimbulkan kerugian yang dapat dibuktikan.

Berdasarkan hasil penelitian, belum ditemukan adanya mekanisme kompensasi yang secara khusus ditawarkan kepada nasabah atas gangguan BYOND yang menimbulkan kerugian nyata. Respons yang diterima sebagian nasabah lebih banyak berupa permintaan untuk menunggu atau mencoba kembali setelah sistem kembali normal.

Temuan tersebut perlu dibedakan dengan keterangan pihak BSI yang menyatakan bahwa apabila terjadi kerugian nyata akibat kegagalan sistem, seperti dana yang terpotong, maka bank dapat melakukan pemeriksaan dan menyelesaikannya melalui mekanisme internal. Artinya, terdapat bentuk tanggung jawab terhadap transaksi yang bermasalah, tetapi dari hasil penelitian belum terlihat adanya mekanisme kompensasi yang secara jelas diketahui nasabah untuk kerugian lain yang timbul akibat gangguan layanan.Penelitian terdahulu, Putra juga menyimpulkan bahwa bank bertanggung jawab memberikan ganti kerugian apabila kesalahan terbukti bersumber dari sistem bank.[78] Kesimpulan ini sejalan dengan dengan keterangan bank dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu Indriyani juga memaparkan bahwa Bank memiliki tanggung jawab untuk menjamin kelancaran serta keamanan setiap transaksi, mengamankan nasabah dari kendala teknis, gangguan jaringan, maupun risiko keamanan siber. Apabila terjadi kegagalan atau kesalahan, pihak bank wajib melakukan pemulihan serta menyediakan kompensasi yang memadai. Bedanya penelitian ini memberikan hak kompensasi bagi nasabah apabila terjadi kerugian yang dialami karena gangguan sistem aplikasi.

Dengan demikian, terdapat perbedaan antara penyelesaian transaksi dan pemberian kompensasi atas kerugian. Penyelesaian transaksi bertujuan mengembalikan atau memperbaiki status dana atau transaksi nasabah,

[78]I Made Aditya Mantara Putra, "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi Pada Sistem Mobile Banking," *Kertha Wicaksana* 14, no. 2 (2020), 136, https://doi.org/10.22225/kw.14.2.1921.132-138.

sedangkan kompensasi atau ganti rugi berkaitan dengan pemulihan kerugian konsumen yang timbul akibat layanan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Perbedaan tersebut penting dalam penelitian ini karena nasabah dapat mengalami kerugian meskipun dana akhirnya dikembalikan. Misalnya, gangguan aplikasi dapat menyebabkan nasabah terlambat melakukan pembayaran, mengalami kesulitan memenuhi kewajiban finansial, atau harus datang secara langsung ke kantor cabang untuk memperoleh penyelesaian. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian terhadap jenis kerugian yang benar-benar dialami nasabah dan hubungan sebab akibatnya.

3. Kewajiban BSI dalam Penanganan Pengaduan Nasabah

Selain bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian, BSI sebagai PUJK memiliki kewajiban untuk menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang dapat digunakan oleh konsumen.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 8 ayat (1) dan (2) mengatur bahwa PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan serta prosedur tertulis mengenai pelindungan konsumen, termasuk penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Untuk pengaduan secara tertulis,PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikannya paling lama 10 hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap. Apabila terdapat kondisi tertentu, jangka waktu tersebut dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, BSI telah memiliki SOP dan mekanisme internal dalam penanganan pengaduan. Akan tetapi, data wawancara belum memberikan informasi yang cukup mengenai waktu penerimaan setiap pengaduan, tanggal penyelesaian, serta apakah seluruh pengaduan nasabah yang menjadi objek penelitian telah diselesaikan dalam jangka waktu sebagaimana ditentukan oleh POJK.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak dapat menyimpulkan bahwa BSI secara keseluruhan telah melanggar batas waktu penyelesaian pengaduan.

Akan tetapi, adanya pengalaman nasabah yang harus melakukan pengaduan kembali untuk permasalahan yang sama menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian pengaduan masih perlu diperhatikan.

Dengan demikian, persoalan hukum yang muncul bukan hanya mengenai ada atau tidaknya saluran pengaduan, tetapi juga mengenai kualitas tindak lanjut, kejelasan informasi, kepastian penyelesaian, serta kemampuan bank memberikan solusi terhadap kerugian yang dialami nasabah.

4. Konsekuensi Hukum terhadap BSI

Apabila dalam suatu pengaduan terbukti bahwa kerugian konsumen disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian BSI, maka konsekuensi hukumnya dapat berupa kewajiban melakukan penyelesaian dan pemulihan terhadap kerugian konsumen sesuai ketentuan yang berlaku. Dasar tanggung jawab tersebut dapat ditemukan dalam UUPK dan POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Selain tanggung jawab terhadap konsumen, pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan juga dapat menimbulkan konsekuensi administratif dari OJK. POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 3 ayat (3)[79] memberikan kewenangan pengenaan sanksi administratif terhadap PUJK yang melanggar ketentuan tertentu mengenai pelindungan konsumen dan penanganan pengaduan. Sanksi tersebut dapat berupa peringatan tertulis dan, sesuai ketentuan yang dilanggar, dapat berkembang menjadi pembatasan atau pembekuan produk dan/atau layanan, pemberhentian pengurus, denda administratif, sampai dengan pencabutan izin produk, layanan, atau izin usaha.

Namun, adanya gangguan aplikasi BYOND tidak dapat secara otomatis disamakan dengan telah terjadinya pelanggaran hukum oleh BSI. Penentuan tanggung jawab hukum tetap memerlukan pemeriksaan mengenai penyebab gangguan, hubungan sebab akibat dengan kerugian nasabah, bentuk kerugian, serta tindakan BSI setelah menerima pengaduan.

[79] Keuangan, "POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan," Pasal 3 ayat (3).

Dalam penelitian ini, temuan yang lebih kuat adalah adanya potensi konsekuensi hukum ketika gangguan sistem yang berada dalam tanggung jawab BSI menimbulkan kerugian nasabah dan tidak diselesaikan secara memadai. Dengan demikian, aspek penting yang perlu diperhatikan adalah kemampuan BSI membuktikan bahwa pengaduan telah ditangani, transaksi telah diperiksa, kerugian telah dipulihkan apabila terbukti disebabkan oleh sistem bank, serta nasabah telah memperoleh informasi mengenai hasil penyelesaian.

5. Penyelesaian Sengketa sebagai Bentuk Perlindungan bagi Nasabah

Apabila pengaduan tidak menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh nasabah, maka perlindungan konsumen tidak berhenti pada mekanisme pengaduan internal bank. Nasabah tetap memiliki hak untuk memperoleh upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam konteks sektor jasa keuangan, mekanisme penyelesaian dapat dilakukan melalui tahapan pengaduan kepada PUJK terlebih dahulu. Apabila tidak tercapai kesepakatan atas hasil penanganan pengaduan, konsumen dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang atau melalui pengadilan sesuai ketentuan yang berlaku.

Meskipun demikian, pilihan lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan belum sepenuhnya jelas bagi konsumen. Menurut Safly, keberadaan BPSK berdasarkan UUPK dan LAPS SJK berdasarkan POJK menimbulkan dualisme kewenangan yang berimplikasi pada kepastian hukum, baik secara formal, faktual, maupun substantif.[80] Kondisi ini relevan bagi nasabah BYOND by BSI, sebab nasabah yang tidak puas terhadap hasil pengaduan internal memerlukan kejelasan mengenai lembaga mana yang dapat ditempuh.

[80] Afnan Misbachul Safly, "Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Dan Implikasinya Terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan," *Journal of Islamic Business Law* 8, no. 3 (2024): 70–71, https://doi.org/10.18860/jibl.v8i3.11399.

Berdasarkan hasil penelitian, nasabah yang menjadi informan masih menyelesaikan permasalahan melalui mekanisme internal BSI, baik dengan menggunakan fitur pengaduan dalam aplikasi maupun dengan datang langsung ke kantor cabang. Belum ditemukan data mengenai nasabah yang melanjutkan permasalahan gangguan BYOND ke tahap penyelesaian sengketa di luar BSI.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme internal BSI masih menjadi pilihan utama nasabah dalam menyelesaikan permasalahan. Namun, agar perlindungan konsumen benar-benar efektif, nasabah perlu mengetahui bahwa apabila pengaduan internal tidak memperoleh penyelesaian yang memadai, masih terdapat mekanisme hukum lain yang dapat digunakan.

6. Analisis Akibat Hukum Berdasarkan Hasil Penelitian

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, akibat hukum yang timbul bagi BSI tidak dapat hanya didasarkan pada fakta bahwa aplikasi BYOND mengalami gangguan. Akibat hukum harus dilihat berdasarkan penyebab gangguan dan akibat yang ditimbulkannya terhadap nasabah.

Apabila gangguan terbukti disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian sistem yang berada dalam tanggung jawab BSI dan menimbulkan kerugian kepada nasabah, maka BSI memiliki tanggung jawab untuk memberikan penyelesaian dan pemulihan sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen. Sebaliknya, apabila kerugian terbukti merupakan akibat kesalahan nasabah sendiri, maka bentuk tanggung jawab BSI menjadi berbeda dan lebih terbatas pada bantuan sesuai dengan mekanisme yang tersedia.

Dalam penelitian ini, terdapat temuan bahwa BSI telah memiliki mekanisme pengaduan dan menyatakan bahwa transaksi yang terbukti bermasalah karena kesalahan sistem dapat diperiksa dan diselesaikan. Akan tetapi, dari sisi nasabah masih ditemukan pengalaman berupa ketidakjelasan mengenai penyebab gangguan, anjuran untuk menunggu, serta belum adanya kepastian mengenai kompensasi atas kerugian yang dialami.

Keadaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara mekanisme formal dengan pelaksanaan perlindungan konsumen di lapangan. Dengan

menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan norma hukum belum sepenuhnya diikuti dengan penerapan yang efektif.

Oleh karena itu, akibat hukum yang timbul dalam penelitian ini dapat dilihat dalam dua tingkatan. Pertama, tanggung jawab terhadap konsumen, yaitu kewajiban BSI untuk menindaklanjuti pengaduan, memeriksa transaksi, memberikan informasi, serta melakukan pemulihan apabila kerugian terbukti disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian bank. Kedua, konsekuensi regulasi, yaitu kemungkinan dikenakannya sanksi administratif apabila BSI terbukti tidak memenuhi kewajiban yang ditentukan dalam peraturan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.Berdasarkan Pasal 3 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023, sanksi tersebut dapat berupa peringatan tertulis, pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha, pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha, pemberhentian pengurus, denda administratif paling banyak Rp15.000.000.000,00, pencabutan izin produk dan/atau layanan, dan/atau pencabutan izin usaha. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan berwenang memerintahkan BSI melakukan tindakan tertentu untuk menyelesaikan pengaduan konsumen (Pasal 98 ayat (1) huruf a), dan konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui BPSK dengan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,00 sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK.Namun, dalam penelitian ini tidak ditemukan sanksi yang dijatuhkan kepada BSI sehingga konsekuensi regulasi tersebut masih bersifat potensial.[81]

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI telah menyediakan bentuk perlindungan konsumen melalui mekanisme pengaduan dan pemeriksaan transaksi, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif. Gangguan BYOND yang berulang, pengalaman nasabah yang masih memperoleh respons berupa anjuran menunggu, serta belum jelasnya

[81]"POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan."

mekanisme kompensasi yang dipahami nasabah menunjukkan masih adanya ruang perbaikan dalam pemenuhan hak konsumen.

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

Berdasarkan pembahasan mengenai bentuk perlindungan konsumen dan akibat hukum yang timbul, terdapat beberapa temuan utama dalam penelitian ini.

Pertama, secara formal BSI telah memiliki mekanisme perlindungan konsumen berupa saluran pengaduan, pencatatan pengaduan, verifikasi, pemeriksaan transaksi, eskalasi kepada unit yang berwenang, dan penyampaian hasil penyelesaian kepada nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan telah terdapat instrumen yang dapat digunakan untuk melindungi nasabah pengguna BYOND.

Kedua, dalam pelaksanaannya masih terdapat kesenjangan antara mekanisme formal dengan pengalaman sebagian nasabah. Nasabah masih dapat memperoleh respons berupa permintaan untuk menunggu atau mencoba kembali karena sistem sedang dalam pemeliharaan tanpa memperoleh informasi yang cukup mengenai penyebab gangguan dan kepastian penyelesaian.

Ketiga, gangguan BYOND tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi dalam kondisi tertentu dapat menimbulkan kerugian finansial dan menghambat kewajiban pembayaran nasabah. Oleh karena itu, penanganan gangguan sistem tidak cukup hanya dengan memulihkan aplikasi, tetapi juga perlu memastikan status transaksi dan kerugian yang dialami nasabah.

Keempat, berdasarkan lima faktor Soerjono Soekanto, efektivitas perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna BYOND belum dapat dikatakan sepenuhnya efektif. Faktor hukum telah menyediakan dasar yang cukup, tetapi faktor struktur, sarana, masyarakat, dan kebudayaan masih menunjukkan beberapa kendala dalam pelaksanaan.

Kelima, mengenai akibat hukum, BSI dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti bahwa kerugian nasabah disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berada dalam tanggung jawab BSI. Namun, tanggung jawab tersebut harus dibedakan dari kerugian yang murni disebabkan oleh kesalahan

nasabah. Dengan demikian, penentuan tanggung jawab harus didasarkan pada hasil pemeriksaan dan hubungan sebab akibat antara gangguan sistem dengan kerugian nasabah.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI telah memiliki dasar ketentuan dan mekanisme pelaksanaan, tetapi efektivitasnya dalam praktik belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut terlihat dari adanya kesenjangan antara prosedur formal yang tersedia dengan pengalaman sebagian nasabah dalam memperoleh informasi, kepastian penyelesaian, dan pemulihan kerugian ketika terjadi gangguan sistem.

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.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama	: Isnabila Amalia Amin
Tempat, Tanggal Lahir	: Pekalongan, 24 Desember 2004
Alamat	: Dk. Plumutan, Desa Rogoselo, Kec. Doro, Kab. Pekalongan
Nomor HP	: 081548269522
Email	: isnabilaamalia@gmail.com
Nama Ayah	: Amin Maezun
Pekerjaan Ayah	: -
Nama Ibu	: Turiyah
Pekerjaan Ibu	: -

B. Riwayat Pendidikan

1. PAUD Cahaya Insani
2. SDN 02 ROGOSELO
3. MTS Salafiyah SimbangKulon II
4. MAN 1 KOTA PEKALONGAN

C. Pengalaman Organisasi

1. DEMA UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN, Staff Anggota Kementerian Dalam Negeri, 2024-2025

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id Email : perpustakaan@.uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Isnabila Amalia Amin
NIM	: 10222147
Program Studi	: Hukum Ekonomi syariah
E-mail address	: isnabila2412@gmail.com
No. Hp	: 081548269522

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PENANGANAN PENGADUAN GANGGUAN SISTEM APLIKASI BYOND by BSI (Studi Di BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 22 Oktober 2026



Isnabila Amalia Amin
NIM. 10222147