



**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
NASABAH SEBAGAI KONSUMEN
AKIBAT SERANGAN SIBER (Studi di BSI
KC Pekalongan Pemuda)**



**GHIFARI WULANDARI UTAMI
NIM 1220017**

2024

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
NASABAH SEBAGAI KONSUMEN AKIBAT
SERANGAN SIBER (Studi di BSI KC
Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

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



Oleh:

GHIFARI WULANDARI UTAMI

NIM 1220017

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
NASABAH SEBAGAI KONSUMEN AKIBAT
SERANGAN SIBER (Studi di BSI KC
Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

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



Oleh:

GHIFARI WULANDARI UTAMI

NIM 1220017

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : GHIFARI WULANDARI UTAMI

NIM : 1220017

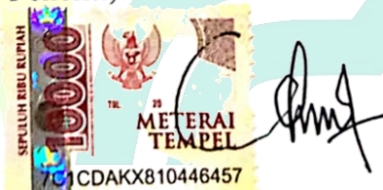
Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa karya ilmiah/ skripsi yang berjudul **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN NASABAH SEBAGAI KONSUMEN AKIBAT SERANGAN SIBER (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda)** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 08 Maret 2024

Peneliti,



GHIFARI WULANDARI UTAMI

NIM. 1220017

NOTA PEMBIMBING

Tarmidzi, M.S.I

Desa Larikan Rt. 06.Rw 02 Kec. Doro Kab. Pekalongan

Lamp : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ghifari Wulandari Utami

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Ghifari Wulandari Utami

NIM : 1220017

Judul : IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN NASABAH SEBAGAI
KONSUMEN AKIBAT SERANGAN SIBER (Studi di BSI KC
Pekalongan Pemuda)

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 08 Maret 2024

Pembimbing,



Tarmidzi, M.S.I

NIP. 197802222023211006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kec. Kajen Kab. Pekalongan 51161

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : GHIFARI WULANDARI UTAMI
NIM : 1220017
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
NASABAH SEBAGAI KONSUMEN
AKIBAT SERANGAN SIBER (Studi di BSI
KC Pekalongan Pemuda

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,

Tarmidzi, M.S.I
NIP. 197802222023211006

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Trianah Sofiani, S.H, M.H
NIP. 19680608200002001

Penguji II

Noorma Fitriana M. Zain, M.Pd.
NIP. 198705112023212043



Pekalongan, 21 Maret 2024

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Syariah

Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 19730622 1000031001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam Penelitian skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huru f Arab	Nama	Huruf Latin	Keteranga n
ا	Alif	tidak dilambangka n	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ž	zet (dengan titik diatas)

ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamza	'	Apostrof
ي	h Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fathahdanya	Ai	a dani
... وُ	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- Kataba
فَعَلَ	- Fa'ala
ذُكِرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yažhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَوَّلَ	- haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ا...ِ	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
... يِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وُ	Hammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- Qāla
رَمَى	- Ramā
قِيلَ	- Qīla

4. Ta'arbutāh

Transliterasi untuk ta'arbutāh ada dua:

a. Ta'arbutāh hidup

Ta'arbutāh hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta'arbutāh mati

Ta'arbutāh yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	-	rauḍah al-aṭfāl
	-	rauḍatulaṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-	al-Madīnah al-Munawwarah
	-	al-Madīnatul al-Munawwarah
طَلْحَةُ	-	talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا	-	Rabbanā
نَزَّلَ	-	Nazzala
الْبِرِّ	-	al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الرَّجُلُ - *ar-rajulu*

السَّيِّدُ - *as-sayyidu*

الشَّمْسُ - *as-syamsu*

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

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

Contoh:

القَلَمُ - *al-qalamu*

البَدِيعُ - *al-badī'u*

الجَلَالُ - *al-jalālu*

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

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

Contoh:

النَّوْءُ - *an-nau'*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

مَجْرًا	اللَّهِ	بِسْمِ	<i>bismillāhimajrehāwamursahā</i>
هَآؤُمْرُسَاهَا			
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ			<i>ibrāhīm al-khalīl</i>
			<i>ibrāhīmūl-khalīl</i>

9. Huruf Kapital

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:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	<i>Wa mā Muhammadun illā rasl</i>
--------------------------------	-----------------------------------

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

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ	<i>Naṣrunminallāhiwafathunqarīb</i>
قَرِيبٌ	

10. 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

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk orang-orang tercinta yang ada di sekitar peneliti, dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta Pertama dan panutanku, Bapak Tejo Asyanto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi, memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Mama Juanah. Terimakasih atas kasih sayang, kesabaran, ketulusan, dukungan dan motivasi serta doa tiada henti untuk peneliti. Terimakasih atas nasihat yang diberikan untuk peneliti dan telah menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat.
4. Adikku Tercinta, Inayatul Zakiya Istiqomah, yang memberikan semangat dan dukungan melalui celotehannya, tetapi peneliti yakin dan percaya itu adalah bentuk dukungan dan motivasi.
5. Terima kasih keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
6. Pak Tarmidzi, M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para sahabat saya Miftah Rosiana Dewi, Tasya Bella Anisa, Nafisah Qotrotun Nada, Vicky Nurhayah Labibah, Difanti Ameliananda. Terimakasih telah menjadikan peneliti sebagai rumah semasa perkuliahannya dan telah menemani serta mendukung peneliti disaat peneliti membutuhkan.
8. Esha Putra Setia, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat keluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka

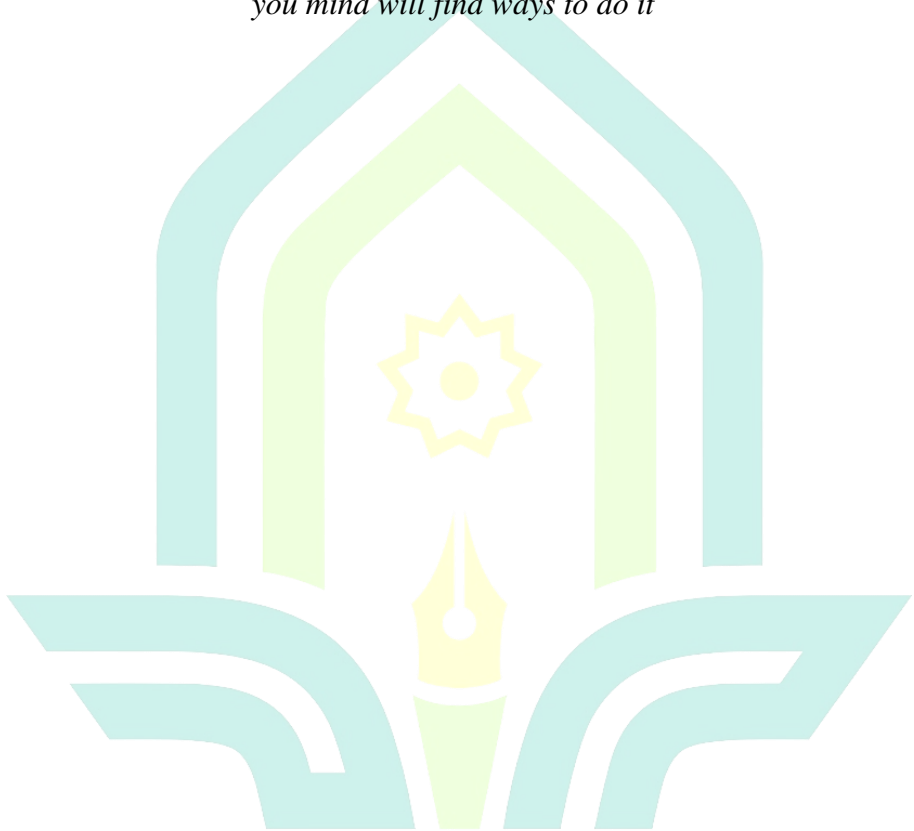
selama proses penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan penyusunan skripsi Dina Siptianasari dan Himma Cahya Wati yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk mengerjakan skripsi bersama peneliti. Terima kasih selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini
10. Sahabat terbaikku semasa SMA sampai sekarang Rosma Nabilatus Syafiqoh, Tri Widyaningsih, Farah Diba Arnis Ardinar, Slamet Maghfiroh yang selalu ada untuk peneliti dan terima kasih tak pernah bosan mendengarkan keluh kesah selama ini.
11. Terima kasih kepada teman satu organisasi PMII dan Dema Fakultas Syariah yang senantiasa kerjasama dengan baik.
12. Terima kasih kepada teman-teman KKN 57 Kelompok 2 yang sudah baik dengan peneliti dan selalu memberikan semangat kepada peneliti selama ini.
13. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Gusdur Pekalongan angkatan 2020 dan pihak-pihak lain yang membantu serta mendukung dalam proses skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah berusaha dan bertahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan semaksimal mungkin. *I did it.*

MOTTO

Aku percaya *the power of thinking big*, kalau aku keseringan bilang ‘aku ga bisa, aku bodoh, aku bodoh, aku ga mampu itu bakal jadi doa dan realita,

Sebaliknya “*when you believe something can be done, really believe, you mind will find ways to do it*”



ABSTRAK

Ghifari Wulandari Utami, 2024, IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN NASABAH SEBAGAI KONSUMEN AKIBAT SERANGAN SIBER (Studi di BSI KC Pekalongan Pemuda). Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Dosen Pembimbing: Tarmidzi, M.S.I.

Serangan siber menjadi ancaman yang semakin serius bagi lembaga keuangan, seperti bank. Serangan siber yang dilakukan melalui jaringan internet selalu memberikan bahaya yang berdampak signifikan terhadap tumbuhnya kejahatan siber. Faktanya, serangan siber terjadi di salah satu lembaga keuangan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dan Kantor Cabang (KC) di berbagai daerah, salah satunya yang termasuk adalah BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. Serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda berawal dari gangguan pelayanan digital seperti BSI Mobile, mesin ATM, dan Teller dikantor cabang yang tidak dapat digunakan oleh nasabah selaku konsumen. Adanya serangan siber ini mengancam keamanan dan privasi seluruh nasabah yang selaku konsumen di Bank Syariah Indonesia yang terdapat 14 juta nasabah seluruh Indonesia. Termasuk juga jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda yang selalu mengalami peningkatan setiap tahun dengan peningkatan 6,4% dengan berjumlah 45.500 dari tahun 2021 ke tahun 2022 berjumlah 48.200 nasabah. Adanya serangan siber, Nasabah tersebut dirugikan karena transaksinya terhambat dan beberapa kehilangan uangnya. Hal ini berdampak kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah selaku konsumen tersebut. Bank yang terkena serangan siber, merupakan bentuk kelalaian bank dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang

dikolaborasi dengan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini bahwa: Perlindungan nasabah sebagai konsumen yang diberikan pemerintah dalam hal penyelesaian sengketa antara para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia yang memiliki kantor cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai berikut: (1) Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, (2) Pelanggaran Kewajiban Kontrak, (3) Sanksi Regulator, (4) Kehilangan Reputasi, (5) Tuntutan Ganti Rugi.

***Kata kunci:* Implementasi, Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen, Serangan Siber**



ABSTRACT

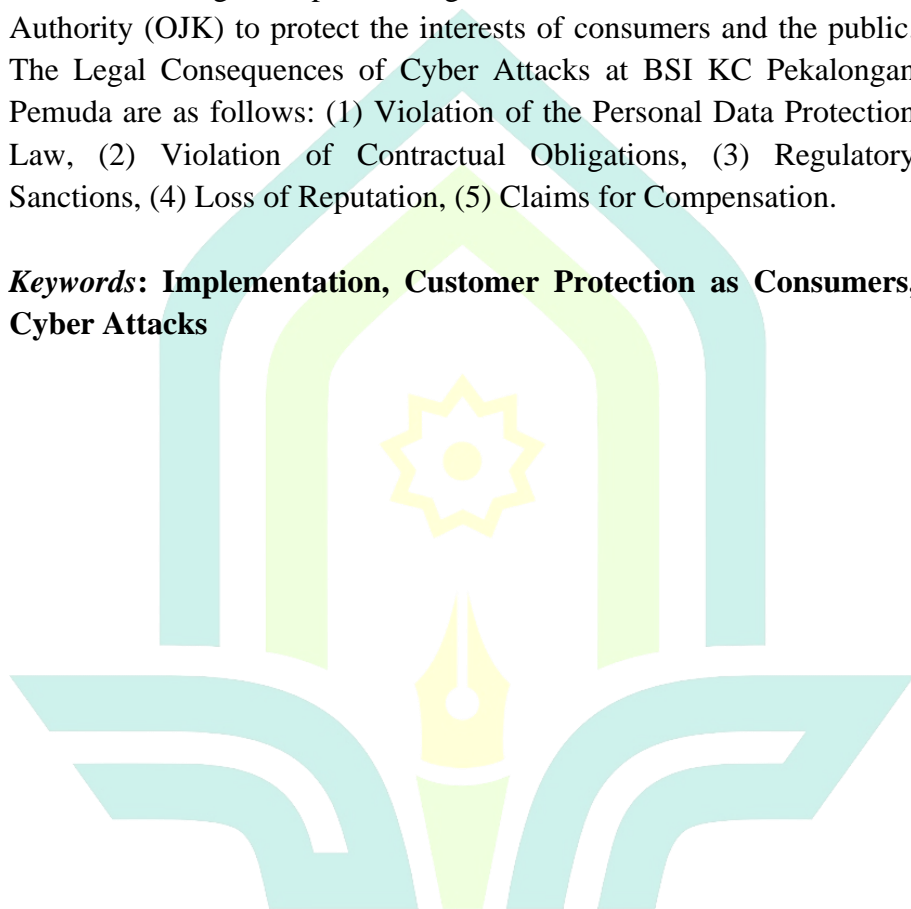
Ghifari Wulandari Utami, 2024, IMPLEMENTATION OF CUSTOMER PROTECTION AS CONSUMERS DUE TO CYBER ATTACKS (Study at BSI KC Pekalongan Pemuda). Islamic University (UIN) Sharia Economic Law Study Program Thesis K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Supervising lecturer: Tarmizi, M.S.I.

Cyber attacks are becoming an increasingly serious threat to financial institutions, such as banks. Cyber attacks carried out via the internet network always pose a danger which has a significant impact on the growth of cyber crime. In fact, cyber attacks occurred at one financial institution, namely Bank Syariah Indonesia (BSI), and Branch Offices (KC) in various regions, one of which included BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. The cyber attack at BSI KC Pekalongan Pemuda started with disruption to digital services such as BSI Mobile, ATM machines and tellers at branch offices which could not be used by customers as consumers. This cyber attack threatens the security and privacy of all customers who are consumers at Bank Syariah Indonesia, which has 14 million customers throughout Indonesia. This also includes the number of customers of Bank Syariah Indonesia Pekalongan Pemuda Branch Office (KC) which always increases every year with an increase of 6.4% to 45,500 from 2021 to 2022 totaling 48,200 customers. Due to cyber attacks, these customers were harmed because their transactions were hampered and some lost their money. This results in disappointment and decreased customer confidence as consumers. A bank being hit by a cyber attack is a form of bank negligence in carrying out its obligations under applicable laws and regulations.

This type of research is empirical juridical research with this research approach applying a qualitative approach in collaboration with a conceptual approach and a statutory approach.

The results of this research are: Protection of customers as consumers provided by the government in terms of resolving disputes between customers and Bank Syariah Indonesia which has branch offices in all regions including Bank Syariah Indonesia Pekalongan Pemuda Branch Office based on Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority (OJK) then banking cases can be submitted through complaints or grievances to the Financial Services Authority (OJK) to protect the interests of consumers and the public. The Legal Consequences of Cyber Attacks at BSI KC Pekalongan Pemuda are as follows: (1) Violation of the Personal Data Protection Law, (2) Violation of Contractual Obligations, (3) Regulatory Sanctions, (4) Loss of Reputation, (5) Claims for Compensation.

Keywords: Implementation, Customer Protection as Consumers, Cyber Attacks



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti- hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN NASABAH SEBAGAI KONSUMEN AKIBAT SERANGAN SIBER (STUDI DI BSI KC PEKALONGAN PEMUDA).”** Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti banyak mendapatkan dorongan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, dalam kesempatan ini perkenankan Peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Tarmidzi, M.S.I selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya.
5. Seluruh Dosen pengajar Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan secara maril dan materil.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman, terima kasih atas dukungan dan doa dari kalian semua.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada Peneliti dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan Peneliti. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, Peneliti mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini. Akhir kata, Peneliti hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada Peneliti, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 8 Maret 2024

Peneliti,



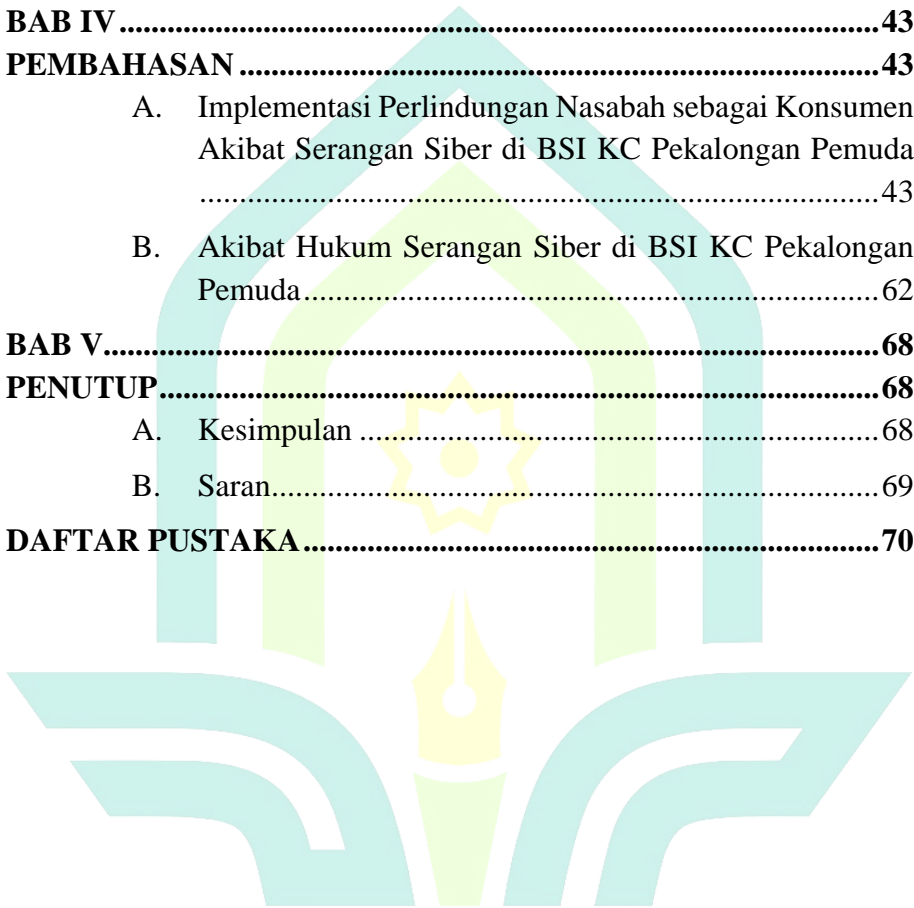
GHIFARI WULANDARI UTAMI

NIM. 1220017

DAFTAR ISI

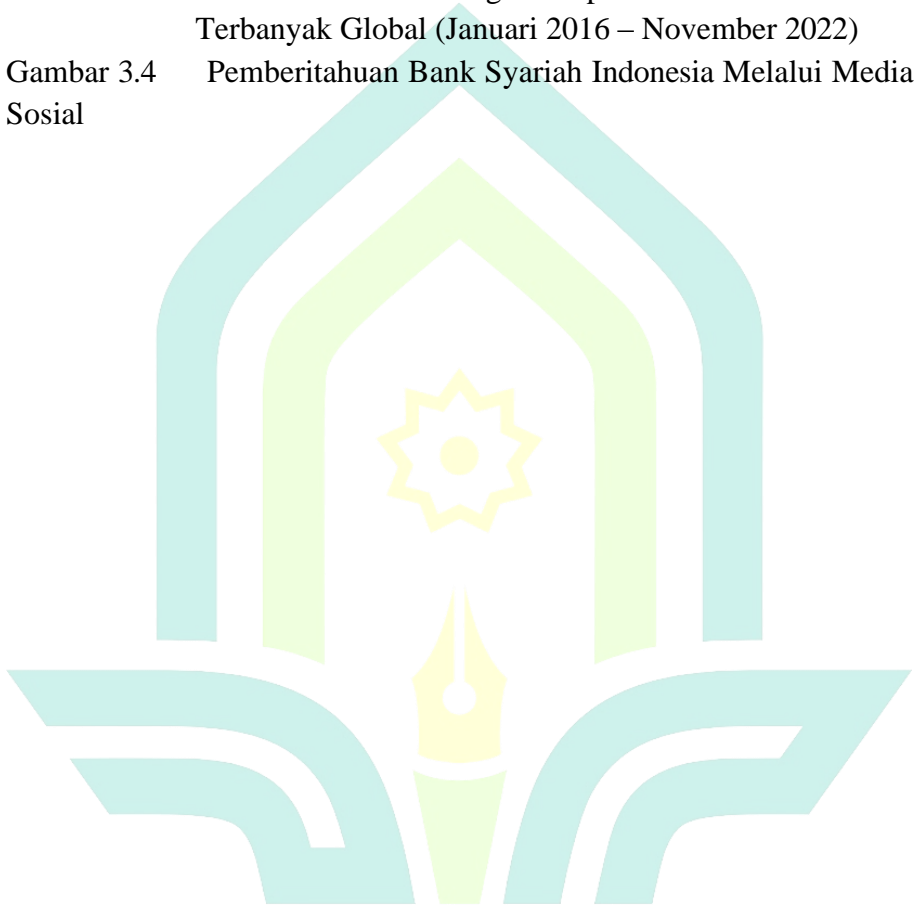
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN.....	xii
MOTTO	xiv
ABSTRAK.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Teoretik.....	5
F. Penelitian Yang Relevan.....	8
G. Metode Penelitian	11
H. Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORITIS DAN KONSEP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori Perlindungan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep Serangan Siber	25

C. Perbankan Syariah Sebagai Pelaku Usaha	28
BAB III.....	32
HASIL PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum BSI KC Pekalongan Pemuda.....	32
B. Kasus serangan Siber di Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda	35
BAB IV	43
PEMBAHASAN	43
A. Implementasi Perlindungan Nasabah sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda	43
B. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda.....	62
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Ancaman Kejahatan Siber terhadap Nasabah BSI (2022)
- Gambar 3.2 Kerugian Akibat Kejahatan Siber yang Dilaporkan IC3 (2017-2021)
- Gambar 3.3 10 Sektor Industri dengan Proporsi Kasus *Ransomware* Terbanyak Global (Januari 2016 – November 2022)
- Gambar 3.4 Pemberitahuan Bank Syariah Indonesia Melalui Media Sosial



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Ringkasan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan
Lampiran 2 Siaran Pers Operasional Bank Syariah Indonesia
Kembali Normal Masyarakat Diminta Tenang
Lampiran 3 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Seiring dengan kemajuan tersebut, serangan siber menjadi ancaman yang semakin serius bagi lembaga keuangan, seperti bank. Serangan siber yang dilakukan melalui jaringan internet selalu memberikan bahaya yang berdampak signifikan terhadap tumbuhnya kejahatan siber. Dalam fitur *internet banking* Bank Syariah Indonesia apabila memiliki sistem keamanan yang lemah maka dapat dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan tindakan kriminal yang dapat merugikan nasabah. Serangan siber dapat menyebabkan pencurian data, penipuan keuangan, gangguan layanan, dan kerugian finansial bagi nasabah sebagai konsumen Bank.

Faktanya, serangan siber terjadi di salah satu lembaga keuangan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dan Kantor Cabang (KC) di berbagai daerah, salah satunya yang termasuk adalah BSI KC Pemuda Pekalongan Pemuda. Serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda berawal dari gangguan pelayanan digital seperti BSI *Mobile*, mesin ATM, dan *Teller* dikantor cabang yang tidak dapat digunakan oleh nasabah selaku konsumen. Adanya serangan siber ini mengancam keamanan dan privasi seluruh nasabah yang selaku konsumen di Bank Syariah Indonesia yang terdapat 14 juta nasabah seluruh Indonesia. Termasuk juga jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda yang selalu mengalami peningkatan setiap tahun dengan peningkatan 6,4% dengan berjumlah 45.500 dari tahun 2021 ke tahun 2022 berjumlah 48.200 nasabah. ¹Adanya serangan siber, Nasabah

¹ Mochamad Yusuf, Muhammad Aris Safi'I, Tamamudin, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda.”

tersebut dirugikan karena transaksinya terhambat dan beberapa kehilangan uangnya. Hal ini berdampak kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah selaku konsumen tersebut.

Bank yang terkena serangan siber, merupakan bentuk kelalaian bank dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. BSI KC Pekalongan Pemuda telah melanggar Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”²

Pasal 21 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yang berbunyi (1) “Bank wajib menjaga ketahanan siber.” (2) “Untuk menjaga ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank melakukan proses paling sedikit: a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; b. pelindungan aset; c. deteksi insiden siber; dan d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber.”³

Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi ” Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”⁴

Pasal 11 Ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi “Dalam hal PUJK

Jurnal Islamic Business and Finance, 4, No 1 (2023): 72, <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IBF/article/download/22073/9108>

² Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³ Pasal 21 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

⁴ Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi Konsumen, PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala.”⁵

Dalam konteks ini, perlindungan nasabah sebagai konsumen menjadi sangat penting. Nasabah adalah aset berharga bagi bank, dan kewajiban bank untuk melindungi nasabahnya dari berbagai risiko, termasuk serangan siber, merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi dengan baik. Berdasarkan Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”⁶

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”⁷

Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang berbunyi “Subjek Data Pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan Data Pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁸

Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi: “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib

⁵ Pasal 11 Ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

⁶ Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”⁹

Dengan memahami dan mengatasi masalah ini, kita dapat meningkatkan infrastruktur keamanan, memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah, dan memastikan keadaan layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi dengan judul “Implementasi Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Akibat Serangan Siber (Studi di BSI KC Pemuda Pekalongan).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah seperti dibawah ini:

1. Bagaimana implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat dari serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda?
2. Bagaimana akibat hukum dari adanya serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka diambil tujuan penelitian seperti dibawah ini:

1. Untuk menjelaskan implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat dari serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda.
2. Untuk menjelaskan akibat hukum dari adanya serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda.

⁹ Pasal 29 Ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian, diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan yang berguna bagi keilmuan seputar perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber studi di BSI KC Pekalongan Pemuda. Kegunaan penelitian ada dua yaitu seperti dibawah:

1. Secara Teoretis

Hasil ini diupayakan bisa menjadi rujukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perbankan mengenai implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diupayakan bisa membagikan masukan pihak perbankan dalam mengevaluasi kebijakan mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen. Selain itu juga diharapkan dapat dijadikan pertimbangan untuk mengoptimalkan tingkat keamanan sistem pada perbankan agar peristiwa serangan siber tidak terulang lagi.

E. Kerangka Teoretik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Didalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”.

¹⁰

Disimpulkan bahwasanya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam mendapatkan barang/jasa, mulai dari tahap mendapatkan hingga akibat yang ditimbulkan atas penggunaan barang tersebut.

¹⁰ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adanya Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di dalamnya lebih banyak membahas terkait aturan bagi Pelaku Usaha. Kerugian yang dialami konsumen biasanya disebabkan perilaku Pelaku Usaha, maka perlu diatur dalam undang-undang untuk melindungi konsumen secara hukum.¹¹

2. Konsep Serangan Siber

Cybercrime, menurut Murti merupakan istilah yang banyak digunakan untuk mendeskripsikan aktivitas kriminal yang melibatkan media komputer dan internet.¹² Sedangkan Gregory menggambarkan *cybercrime* sebagai jenis kejahatan virtual yang menggunakan komputer yang terkoneksi internet dan mempunyai kapasitas untuk mengeksploitasi komputer lain yang terhubung ke internet.¹³ Dengan demikian, bahwa *cybercrime* ialah pelanggaran hukum yang dilakukan melalui internet.

Kelemahan dan kecerobohan sistem keamanan teknologi *online* tersebut, berbagai penyerangan ancaman siber yang sering terjadi sering menghasilkan pengaruh yang sangat negatif terhadap pemilik akun, serta berdampak pada platform. Indonesia masih masuk kedalam kelompok negara dengan keamanan siber yang belum memadai, berada pada fase pertumbuhan yang ideal

¹¹ Onang Bambang, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa" *ejournal*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/45760/41044>

¹² Hari Murti, "Cybercrime", *Jurnal Teknologi Informasi*, X, no. 1, (2005), 37-40.

¹³ Gregory Thomas HA, "Ketenaran Cybercrime di Indonesia", Makalah disampaikan dalam hari lahir Perbanas, *Ketenaran Cybercrime di Indonesia*, yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer, 16 Juli 2015.

mengacu pada publikasi The Global Sibersecurity Index (GCI) 2017.¹⁴

Agama Islam memiliki hukum yang ikut andil dalam mengapresiasi peristiwa yang terjadi di masyarakat, termasuk konsekuensi dari berkembangnya teknologi data dan komunikasi yang mewajibkan hukum Islam untuk memberikan tanggapan setiap persoalan terkait permasalahan-permasalahan yang muncul seiring perkembangannya zaman. Hal tersebut tidak terlepas dari permasalahan siber yang secara garis besar memiliki teori hukum mengenai hal tersebut. Untuk menyusuri sampai ke akarnya untuk permasalahan siber dapat diperoleh dalam sumber awal hukum Islam yaitu dalil Al- Qur'an, Hadits, dan Ijtima ulama.¹⁵

3. Perbankan Syariah Sebagai Pelaku Usaha

Perbankan syariah merupakan suatu institusi keuangan yang mengikuti hakikat hukum Islam. Salah satu perbedaan paling mencolok antara bank konvensional dan bank syariah terlihat pada implementasi dasarnya mengacu pada syariah Islam yang berlandaskan al-qu'ran dan hadis. Tatacara hubungan antara pencipta dan yang diciptakan (*habluminallah*) serta hubungan sesama manusia (*hambluminannas*) juga diatur dalam agama Islam itu sendiri.

Prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah mencakup pembiayaan berdasarkan bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan dengan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), jual beli barang dengan keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni (*ijarah*), atau pembiayaan

¹⁴ Sudarmadi D. A. dan Runturambi A. J. S, "Strategi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) Dalam Menghadapi Ancaman Siber di Indonesia" ("t.tp", "tp", 2019), 21

¹⁵ Khairul Anam, "Hacking Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam", *Skripsi, UIN Sunan Kalijaga*, (Yogyakarta: 2009), 17

dengan opsi pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari bank kepada pihak lain (*ijarah muntahhiyah bittamlik*).¹⁶

F. Penelitian Yang Relevan

1. Skripsi dari Yuslia Naili Rahmah, Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap *CyberCrime* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”. Dalam skripsi ini membahas terkait pengaruh penggunaan internet *banking* dan perlindungan nasabah pada fasilitas internet *banking* terhadap *cybercrime* di perbankan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu selain perbedaan dalam metode yang dilakukan dalam penelitian, penelitian saya akan menjelaskan implementasi nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber serta studi kasus yang dilakukan berbeda. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan di khususkan dalam produk atau layanan internet banking, maka dalam penelitian kali ini dilakukan di BSI KC Pekalongan Pemuda. Persamaan dari kedua penelitian ini ialah membahas terkait perlindungan hukum atas kejahatan siber terhadap perbankan.¹⁷
2. Jurnal yang ditulis oleh Rosalia Herlina Sutanti dan Markoni dalam Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik Volume 12 Nomor 3, Maret 2023 dengan

¹⁶ Kasmir, “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002), 25.

¹⁷ Yuslia Naili Rahmah, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)” *Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta: 2018).

judul “Perlindungan Hukum Terhadap Kejahatan Phising Pada Channel *E-Banking* Melalui Transfer Virtual Account (Studi Kasus Pada Pengguna Internet Banking)”. Jurnal ini menjelaskan bahwa belum adanya peraturan yang secara khusus mengatur terkait kejahatan *phising* pada *e-banking* melalui transfer VA. Ketika terjadinya tindakan *phising* lembaga perbankan tunduk terhadap peraturan yang berlaku di Indonesia. Selain itu perlindungan kepada nasabah berupa perlindungan *preventif* dan *represif*. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian saya yaitu penelitian ini membahas implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber lebih tepatnya *ransomware*. Selain itu, perbedaan dapat dilihat pada objek penelitian dimana objeknya yaitu Bank Syariah Indonesia sedangkan dalam jurnal ini objek penelitiannya ialah pengguna *internet banking*. Persamaan antara kedua penelitian ialah membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap kejahatan pada perbankan.¹⁸

3. Skripsi yang ditulis oleh Dias Putri Pamungkas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah tahun 2018 yang berjudul “Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming Di Bank Syariah Mandiri Area Jember”. Skripsi ini menjelaskan bahwa untuk melindungi nasabah, Bank Syariah Mandiri Area Jember telah mengikuti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan, yang diatur Bab I Pasal 2. Proses pengaduan nasabah kepada bank hingga penyelesaian oleh regulator. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian saya, penelitian saya mengulas implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber, yang berjenis *ransomware* dalam skripsi ini membahas

¹⁸ Rosalia Herlina Sutanti dan Markoni,” “Perlindungan Hukum Terhadap Kejahatan Phising Pada Channel E-Banking Melalui Transfer Virtual Account (Studi Kasus Pada Pengguna Internet Banking)”, *Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum* Universitas Gresik Volume 12 Nomor 3, Maret 2023.

perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* yang terjadi pada pengguna mesin ATM. Persamaan antara kedua penelitian ialah membahas mengenai perlindungan nasabah menggunakan metode pendekatan kualitatif.¹⁹

4. Jurnal yang ditulis oleh Vanesha Marcelliana, dkk Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang berjudul “Penerapan Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah”. Jurnal ini membahas tentang penerapan perlindungan hukum bagi konsumen Bank Syariah Indonesia serta tanggung jawab Pelaku Usaha kepada konsumen pada pelayanan perbankan pada Bank Syariah Indonesia. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian saya, menjelaskan implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber sedangkan dalam jurnal ini perlindungan konsumen terhadap nasabah dalam kasus kebocoran data nasabah. Persamaannya antara kedua penelitian ini membahas mengenai kasus kebocoran data nasabah Bank Syariah Indonesia.²⁰

Dapat disimpulkan dari berbagai penelitian yang disebutkan diatas bahwa sudah terdapat peneliti yang melakukan penelitian tentang pelindungan konsumen dari serangan siber. Kebanyakan penelitian diatas membahas perlindungan hukum kebocoran data. Dalam penelitian ini juga memiliki kemiripan namun pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti mengkaji implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber. Oleh karena itu penelitian ini layak untuk diteliti.

¹⁹ Dias Putri Pamungkas, “Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming Di Bank Syariah Mandiri Area Jember” *Skripsi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah* (Jember, 2018).

²⁰ Vanesha Marcelliana, dkk, “Penerapan Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1, no. 2, (2023).

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian dan Pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini menerapkan jenis penelitian yuridis-empiris yang mana dilaksanakan secara sistematis dengan cara mengumpulkan data serta informasi dilapangan tersebut. Pendekatan penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang dikolaborasi dengan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan.

2. Sumber data

a. Data primer, sumber data yang didapat secara langsung dari sumber utama perilaku dan pihak-pihak yang ditinjau melalui penelitian. Sumber informasi berupa data wawancara yang dilakukan dengan *Branch office Service Manajer (bosm)*, *Customer Service (CS)* dan *Teller* serta Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda. Selain itu dengan siaran pers terkait serangan siber di Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

1) Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang meliputi:

a) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

b) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

c) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

d) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 (KUHPerdata)

e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

- g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
- 2) Bahan hukum sekunder, diperoleh dari penjelasan bahan hukum primer yang berupa buku, website, artikel, jurnal penelitian, skripsi yang relevan dan informasi lain yang berkaitan dengan judul yang dibahas oleh peneliti.
3. Teknik pengumpulan data
- a. Observasi, difokuskan pada pengamatan langsung yang dilakukan peneliti ketika turun ke masyarakat terhadap implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber (studi di BSI KC Pekalongan Pemuda).
 - b. Wawancara, proses untuk mendapatkan informasi dengan menanyakan secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak sumber data dan pengumpul data.²¹ Pihak sumber data yaitu *Branch office Service Manajer (BOSM)*, *Customer Service (CS)* dan *Teller* serta nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda sedangkan pengumpul data ialah peneliti itu sendiri.
 - c. Studi dokumen, pengambilan data berupa catatan, gambar atau foto, dan lainnya guna mempermudah dan menguatkan hasil penelitian serta sebagai lampiran penelitian.
4. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data dengan metode kualitatif dengan 3 cara antara lain:²²

- a. Data reduksi (*data redustion*) merupakan cara meringkas, memilah, memfokuskan kepada hal yang penting, mencari tema dan pola, serta menghapus hal yang kurang penting.

²¹ Juliansyah Noor, "Metodologi Penelitian" (Jakarta: Kencana, 2011), 141

²² Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2018), 337.

- Pusat informasi penelitian ini terletak di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda.²³
- b. Penyajian data (*data display*), sebuah akumulasi dari data yang dilakukan dengancara sederhana dengan membentuk tabel, diagram, grafik dan lain sejenisnya. Dalam penyajian data disusun atau dikategorikan sesuai pola relasional yang secara mudah dipahami. Data tersebut berasal dari observasi, wawancara dan dokumentasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda.
 - c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Bagian ini peneliti menyimpulkan berdasarkan bukti yang kuat, valid dan konsisten. Selain itu peneliti akan mendiskripsikan peristiwa yang berdasarkan temuan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi penting yang diperoleh dilapangan, disajikan dalam pembahasan hasil penelitian yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekalongan Pemuda.²⁴

H. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan peneliti, kerangka teoritik, penelitian yang relevan, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teoritis dan Konsep, bab ini berisikan penjelasan lebih menguraikan teori perlindungan Konsumen, konsep perbankan syariah dan konsep serangan.

BAB III Hasil Penelitian, bab ini menjelaskan gambaran umum bank syariah Indonesia, kasus serangan Siber di Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda.

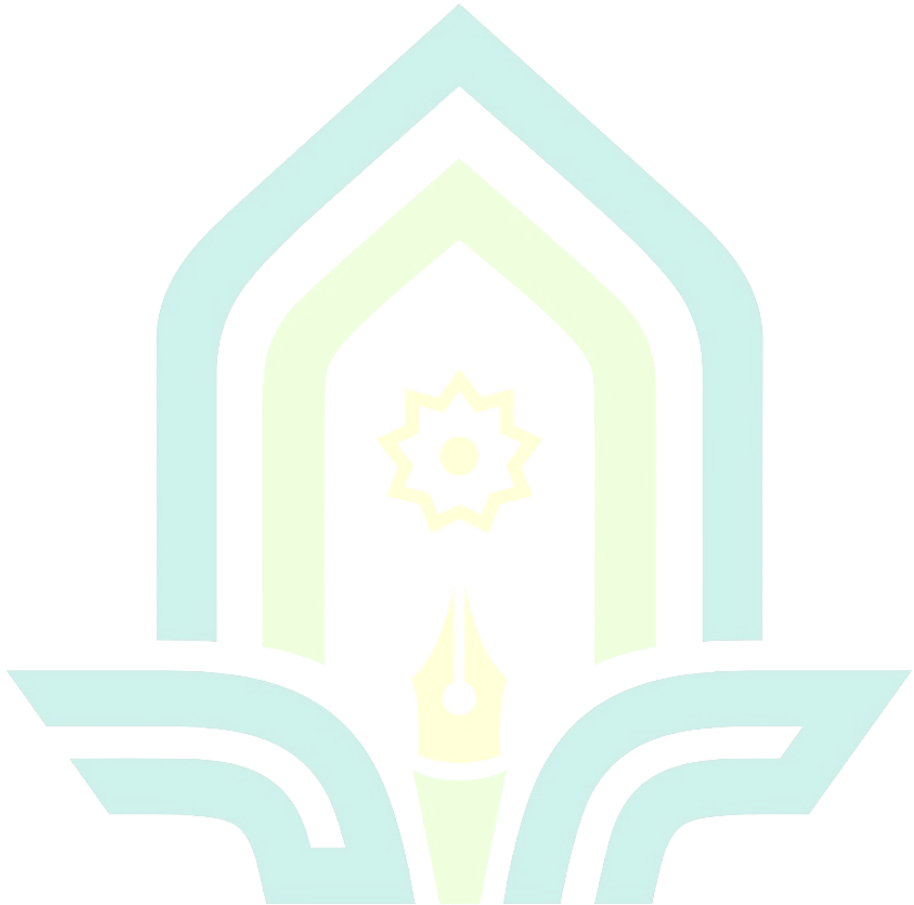
BAB IV Pembahasan dan Hasil, bab ini berisikan implementasi perlindungan nasabah sebagai konsumen akibat serangan siber di

²³ Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, 247.

²⁴ Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D” (Bandung: Alfabeta, 2018), 249.

BSI KC Pekalongan Pemuda dan akibat hukum serangan siber di BSI KC Pekalongan Pemuda.

BAB V Penutup, berisikan seluruh kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang sudah dilaksanakan dari pembahasan bab-bab sebelumnya.



BAB V

PENUTUP

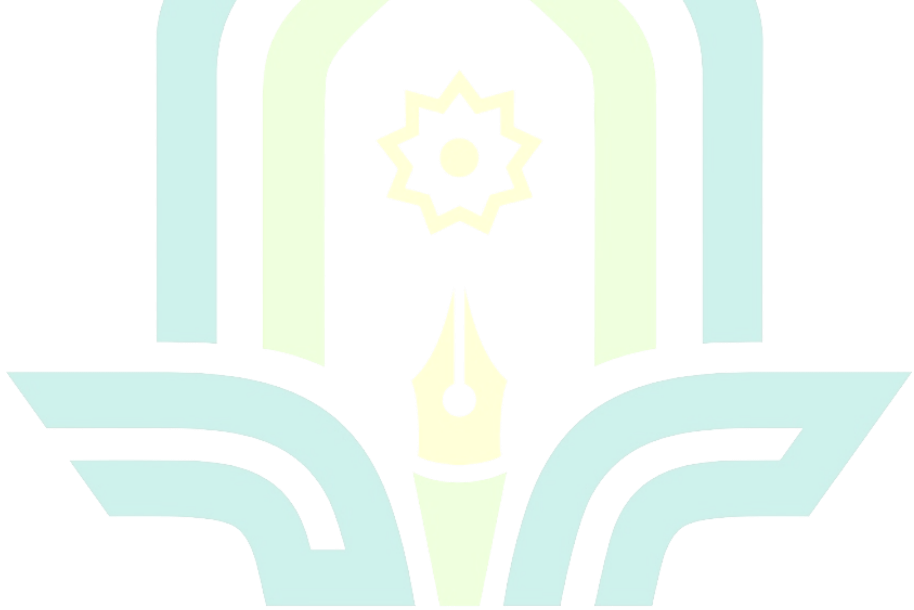
A. Kesimpulan

1. Perlindungan nasabah sebagai konsumen yang diberikan pemerintah dalam hal penyelesaian sengketa antara para nasabah dengan Bank Syariah Indonesia yang memiliki kantor cabang diseluruh daerah termasuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka perkara perbankan dapat diajukan melalui pengaduan atau keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan. Untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Jika dilihat dari fungsi Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan. Penyelesaian sengketa antara nasabah sebagai konsumen dengan bank dibagi menjadi dua yakni litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Namun, jika dilihat berdasarkan kasus bahwa para nasabah yang nyata dirugikan oleh pihak Bank Syariah maka para nasabah dapat menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) untuk menangani kasus permasalahan sengketa antara nasabah dengan perbankan khususnya bank syariah.
2. Akibat Hukum Serangan Siber di BSI KC Pekalongan Pemuda sebagai berikut: (1) Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, (2) Pelanggaran Kewajiban Kontrak, (3) Sanksi Regulator, (4) Kehilangan Reputasi, (5) Tuntutan Ganti Rugi dari nasabah sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat serangan siber, baik itu berupa kehilangan dana, pencurian identitas, atau kerugian finansial lainnya.

B. Saran

Dari temuan penelitian, Peneliti menyarankan hal berikut ini:

1. Seharusnya nasabah sebagai konsumen lebih berhati-hati dengan aplikasi di internet yang merupakan *malware* yang dapat mencuri data-data pribadi dikemudian hari.
2. Seharusnya pihak bank perlu berkoordinasi kepada pihak keamanan siber dan instansi untuk mengetahui pelaku dan mencegah hal tersebut kembali terjadi serta pihak bank wajib memperkuat sistem pertahanan digital dengan adanya *cyber security* untuk melindungi akun dan transaksi keuangan nasabahnya dari serangan atau akses yang tidak sah.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Budisantoso Totok, Sigit Triandaru. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- D. A. Sudarmadi dan Runturambi A. J. S. *Strategi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) Dalam Menghadapi Ancaman Siber di Indonesia*. “t.tp”, ”tp”, 2019.
- Engel, James F. *Consumen Behaviour*. Fifth Edition. New York: the Dryden Press, “t.th”.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2015.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: AMPYKPN, 2005.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu Buku, 2011.
- Sadar, Makarao Moh Taufik dan Habloel Mawadi. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Permata Puri Media, 2012.
- Sinaga, Aman. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerja Sama dengan Yayasan Gemainti, 2001.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sudaryatma. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

- Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.

SKRIPSI

- Anam, Khairul. "*Hacking Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*." Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2009.
- Pamungkas, Dias Putri. "*Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming Di Bank Syariah Mandiri Area Jember*" Skripsi, Jember: IAIN Jember, 2018.
- Rahmah, Yuslia Naili. "*Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*" Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018.

JURNAL

- Bambangan, Onang. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa." *ejournal*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/45760/41044>
- Murti, Hari. "Cybercrime". *Jurnal Teknologi Informasi*, X, no. 1, (2005): 37-40. <https://media.neliti.com/media/publications/242903-none-e99410f2.pdf>
- Sutisna, Mislah Hayati Nasution. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking." *Jurnal Nisbah* 1, no 1 (2015): 65 <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>
- Ulfa, Alif. "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7 no.2, (2021): 1101-1106. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>.

Yusuf Mochamad, Muhammad Aris Safi'I, Tamamudin. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda." *Jurnal Islamic Business and Finance*, 4, No 1 (2023): 72, <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IBF/article/download/22073/9108>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 (KUHPerdata)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

WEBSITE

Ahdiat, Adi. "BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber Pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman." Diakses pada 19 Februari 2024.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/10/bsi-temukan-ribuan-ancamansiber-pada-2022-data-nasabah-diklaim-aman>

Ahdiat, Adi. "Ini Industri yang Paling Banyak Jadi Korban Ransomware." Diakses pada 20 Februari 2024.

- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/16/ini-industri-yang-paling-banyak-jadi-korban-ransomware>
- Ayu, Mathilda Gian. “Pakar Keamanan Siber Ingatkan Bahaya Kebocoran Pada Data Pribadi.” Diakses pada 23 Februari 2024. <https://www.cloudcomputing.id/berita/pakar-keamanan-siber-ingatkan-bahaya-kebocoran-data#!>
- Anam Khoirul, CNBC Indonesia. “Sistem Pulih, BSI Pastikan Data dan Dana Nasabah Tetap Aman.” Diakses pada 7 Februari 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230516092419-37-437678/sistem-pulih-bsi-pastikan-data-dan-dana-nasabah-tetap-aman>
- Bank Syariah Indonesia. “Sejarah Perseroan.” Diakses pada 26 Januari 2024. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Bank Syariah Indonesia. “Struktur Perusahaan.” Diakses pada 26 Januari 2024. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_structure.html
- Bank Syariah Indonesia. “Visi & Misi.” Diakses pada 26 Januari 2024. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html
- Binekasri, Romys. “Perkuat Keamanan Digital, BSI Gandakan Capex IT Jadi R580 M.” Diakses pada 20 Februari 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230523065444-17-439619/perkuat-keamanan-digital-bsi-gandakan-capex-it-jadi-rp580-m>
- Dhini, Vika Azkiya. “Kerugian Akibat Kejahatan Siber yang Dilaporkan IC3 (2017-2021).” Diakses pada 19 Februari 2024. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/09/kerugian-akibat-kejahatan-siber-capai-us69-miliar-pada-2021>
- Hidayat, Ali Akhmad Noor “Hacker LockBit Curi 15 Juta Data Nasabah BSI, Komisaris: Itu Hoax.” Diakses 28 Februari 2024. https://bisnis.tempo.co/read/1725271/hacker-lockbit-curi-15-juta-data-nasabah-bsi-komisaris-itu-hoax?page_num=1
- Indonesia, CNBC. “BSI Jawab Teori Serangan Ransomware Buat Mobile Banking Error.” Diakses pada 19 Februari 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230512065207-37->

[436710/bsi-jawab-teori-serangan-ransomware-buat-mobile-banking-error](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230513080715-37-437004/ngaku-ngaku-retas-bsi-ini-profil-ransomware-lockbit-30)

Indonesia, CNBC. “Ngaku-ngaku Retas BSI, Ini Profil Ransomware LockBit 3.0.” Diakses pada 19 Februari 2024.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230513080715-37-437004/ngaku-ngaku-retas-bsi-ini-profil-ransomware-lockbit-30>

Indonesia, CNN. “BSI Pastikan Data dan Dana Nasabah Aman Meski Sempat Gangguan.” Diakses pada 20 Februari 2024.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230516115825-78-950177/bsi-pastikan-data-dan-dana-nasabah-aman-meski-sempat-gangguan>

Otoritas Jasa Keuangan. “Perbankan Syariah dan Kelembagaannya.” Diakses pada 29 Januari 2024.

<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx>.

Otoritas Jasa Keuangan. “Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah.” Diakses pada 27 Agustus 2023.

<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>.

Puspadini Mentari, CNBC Indonesia. “Bank BSI Sebut Belanja Modal IT 2023 Rp600 M, Naik 115%.” Diakses pada 20 Februari 2024.

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20230511171601-17-436630/bank-bsi-sebut-belanja-modal-it-2023-rp600-m-naik-115>

Puspadini, Mentari. Dirut BSI: 11 Mei Seluruh Layanan ATM & Mobile Banking Normal.” Diakses pada 19 Februari 2024.

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20230511165932-17-436626/dirut-bsi-11-mei-seluruh-layanan-atm-mobile-banking-normal>

Purwanti, Teti. “Layanan Bank Pulih, Ahli Siber: Langkah BSI Tergolong Cepat.” Diakses pada 19 Februari 2024.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230516073957-37-437632/layanan-bank-pulih-ahli-siber-langkah-bsi-tergolong-cepat>

Redaksi Tim, CNBC Indonesia, “M-Banking & ATM Error, Bos BSI: Kami Fokus Jaga Dana Nasabah.” Diakses pada 7 Februari 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230510183207-37-436309/m-banking-atm-error-bos-bsi-kami-fokus-jaga-dana-nasabah>

Syahputra, Eqqi. “Layanan Kantor Cabang & ATM BSI Kembali Pulih bertahap.” Diakses pada 10 Februari 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20230509140455-29-43435790/layanan-kantor-cabang-atm-bsi-kembali-pulih-bertahap>

KONTEN SOSIAL MEDIA

Bank Syariah Indonesia. “Assalamualaikum, Sahabat Syariah!” Instagram, 9 Mei 2023. <https://www.instagram.com/p/CsAbWZlv70H/?igsh=eHVqN3ZwZHVvdDRu>

ARTIKEL DARI SURAT KABAR

Aida Nur Rohmi, Rendika Ferri Kurniawan, “Merger Bank Syariah Indonesia, Perlukah Nasabah Migrasi Rekening?“, *Kompas*, 25 September 2023. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/02/080000865/merger-bank-syariah-indonesia-perlukah-nasabah-migrasi-rekening->

Ramli Rully R, Yoga Sukmana, “Hacker” Lockbit Diduga Curi Data Nasabah BSI, Minta Tebusan Rp 295.6 Miliar.” *Kompas*, 19 Februari 2024. <https://money.kompas.com/read/2023/05/16/144555326/hacker-lockbit-diduga-curi-data-nasabah-bsi-minta-tebusan-rp-2956-miliar>

Rangga Respati Agustinus, Yoga Sukmana, “Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai “Hacker” Minta Tebusan.” *Kompas*, 7 September 2023. <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all>

Uly Yohana Artha, Aprilia Ika. “Dirut BSI Pastikan Tak Ada “Rush Money” Imbas Layanan “Error” 4 Hari.” *Kompas*, 19 Februari 2024.

<https://money.kompas.com/read/2023/05/12/074000326/dirut-bsi-pastikan-tak-ada-rush-money-imb-15-layanan-error-4-hari>

WAWANCARA

Inisial EE, BOSM BSI KC Pemuda Pekalongan, diwawancarai oleh Ghifari Wulandari Utami, BSI KC Pemuda Pekalongan, 5 Februari 2024.

Inisial EE, BOSM BSI KC Pemuda Pekalongan, diwawancarai oleh Ghifari Wulandari Utami, BSI KC Pemuda Pekalongan, 8 Mei 2023.

Inisial FF, Customer Service BSI KC Pemuda Pekalongan, diwawancarai oleh Ghifari Wulandari Utami, BSI KC Pemuda Pekalongan, 15 September 2023.

Inisial FF, Customer Service BSI KC Pemuda Pekalongan, diwawancarai oleh Ghifari Wulandari Utami, BSI KC Pemuda Pekalongan, 15 September 2023.

Inisial GG, Teller BSI KC Pemuda Pekalongan, diwawancarai oleh Ghifari Wulandari Utami, BSI KC Pemuda Pekalongan, 5 Februari 2024.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ghifari Wulandari Utami
Tempat Tanggal Lahir : Pemalang, 13 Maret 2003
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Pekuncen, RT 006 RW 002, Kec.
Wiradesa, Kab.

Pekalongan
Telepon : 085172107497
Email : ghifariwulandariutami01@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan :

1. SDN 02 Mayangan Lulus Tahun 2014
2. SMPN 04 Pekalongan Lulus Tahun 2017
3. SMAN 01 Wiradesa Lulus Tahun 2020
4. UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan Lulus Tahun 2024

Demikian Riwayat Hidup ini Penulis Buat Sebenar-benarnya.

Pekalongan, 14 Maret 2024
Peneliti



Ghifari Wulandari Utami
1220017