

## **Analisis *Liability Protection* Nasabah dalam Kasus Malfungsi Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Perspektif Imam Abu Hanifah**

**Fadlan Al Mahalli, Tetty Marlina Tarigan**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

fadlan.0204193125@uinsu.ac.id, tetytarlina@uinsu.ac.id

### **ABSTRACT**

*The development of digital banking has presented new challenges in customer protection, especially related to malfunctions in mobile banking applications that have the potential to harm customers. The phenomenon of BSI Mobile system disruptions throughout 2023-2024 shows the urgency of an in-depth study of the liability protection mechanism in accordance with sharia principles. This study aims to analyze the implementation of BSI Mobile customer liability protection from the perspective of Imam Abu Hanifah's thinking. The results of the study indicate that BSI must provide protection for customer identities and contribute to the development of a digital banking customer protection model that is in line with sharia principles. Data were obtained through a documentation study of OJK consumer complaint reports, official BSI documents, and Imam Hanafi's classic literature. The analysis was carried out using the content analysis and comparative analysis methods with three stages: examining the BSI liability protection mechanism, analyzing Imam Abu Hanifah's dhaman concept, and identifying factors for the effectiveness of customer protection. This study uses a normative juridical type taken from library materials and reliable sources related to the research.*

**Keywords:** *liability protection, mobile banking, system malfunction, Bank Syariah Indonesia, Imam Abu Hanifah*

### **ABSTRAK**

Perkembangan digital banking telah menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan nasabah, khususnya terkait malfungsi aplikasi mobile banking yang berpotensi merugikan nasabah. Fenomena gangguan sistem BSI Mobile sepanjang 2023-2024 menunjukkan urgensi kajian mendalam tentang mekanisme *liability protection* yang sesuai prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *liability protection* nasabah BSI Mobile dari perspektif pemikiran Imam Abu Hanifah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak BSI harus memberikan perlindungan terhadap identitas para nasabah dan berkontribusi dalam pengembangan model perlindungan nasabah digital banking yang selaras dengan prinsip syariah.. Data diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap laporan pengaduan konsumen OJK, dokumen resmi BSI, dan literatur klasik Imam Hanafi. Analisis dilakukan menggunakan metode *content analysis* dan *comparative analysis* dengan tiga tahapan: mengkaji mekanisme *liability protection* BSI, menganalisis konsep dhaman Imam Abu Hanifah, dan mengidentifikasi faktor-faktor efektivitas perlindungan nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis yuridis normatif yang diambil dari bahan pustaka dan sumber terpercaya yang bersangkutan dengan penelitian.

**Kata kunci:** *Liability protection, mobile banking, malfungsi sistem, Bank Syariah Indonesia, Imam Abu Hanifah*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong adopsi mobile banking sebagai kanal transaksi utama yang menawarkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses bagi nasabah. Peralihan preferensi nasabah dari transaksi konvensional menuju platform digital banking mencerminkan perubahan fundamental dalam lanskap perbankan modern, di mana mobile banking tidak lagi menjadi layanan komplementer, melainkan telah bertransformasi menjadi kebutuhan primer dalam aktivitas finansial masyarakat. Menghadapi dinamika tersebut, regulator keuangan telah menetapkan standarisasi perlindungan dalam penyelenggaraan mobile banking melalui berbagai regulasi.

Kompleksitas permasalahan ini semakin meningkat dengan adanya interdependensi sistem antara bank, penyedia jaringan, dan infrastruktur sistem pembayaran nasional yang mempersulit proses identifikasi sumber gangguan dan penanganan masalah secara cepat. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi berbagai permasalahan malfungsi aplikasi mobile banking yang terekam dalam pemberitaan nasional). Berdasarkan data dari Laporan Pengaduan Konsumen OJK Triwulan III-2023, BSI mencatatkan 1.247 pengaduan terkait gangguan layanan *digital banking* (Prabawati, 2024). Kasus signifikan terjadi pada 14 Mei 2023, di mana BSI Mobile mengalami gangguan sistem massal selama sepekan yang mengakibatkan kegagalan transaksi dan keterlambatan pemrosesan hingga 48 jam, sebagaimana dilaporkan Tempo.com (17/03/2023). Insiden ini mempengaruhi lebih dari 500.000 nasabah dengan total nilai transaksi tertunda mencapai Rp 780 miliar. Kasus serupa terulang ketika sejumlah nasabah mengalami double debit saat melakukan transfer antarbank melalui BSI Mobile, seperti diberitakan CNBCIndonesia.com (11/03/2024). Permasalahan ini disebabkan adanya *ransomware* yang mengakibatkan pembekuan sementara dana nasabah hingga beberapa hari kerja untuk proses investigasi dan pengembalian dana, yang berdampak pada aktivitas finansial dan operasional nasabah korporat maupun ritel. Berdasarkan kompleksitas permasalahan malfungsi BSI Mobile yang telah diuraikan, keberadaan mekanisme perlindungan hukum bagi nasabah menjadi aspek fundamental dalam sistem perbankan digital syariah.

*Liability protection* atau perlindungan terhadap tanggung jawab hukum merupakan suatu bentuk jaminan yang diberikan kepada pihak tertentu dalam hal ini nasabah untuk melindungi mereka dari kerugian akibat kegagalan sistem, kelalaian pihak penyedia layanan, atau pelanggaran kontraktual. Dalam konteks perbankan digital, *liability protection* merujuk pada upaya bank dalam memberikan rasa aman dan perlindungan kepada nasabah apabila terjadi gangguan teknis, seperti malfungsi aplikasi *mobile banking*, yang menyebabkan kerugian finansial (Fernando, Vadia, & Gumintang, 2023)

Perlindungan ini tidak hanya bersifat teknis dan hukum, tetapi juga mencakup dimensi moral dan keagamaan, khususnya dalam sistem perbankan syariah. Dalam

sistem tersebut, hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada akad-akad tertentu yang menuntut amanah dan tanggung jawab (Filotto, Caratelli, & Fornezza, 2021). Oleh karena itu, ketika terjadi kerugian akibat malfungsi sistem, konsep *liability protection* harus dianalisis tidak hanya dari sisi regulasi positif, tetapi juga dari sudut pandang fikih, seperti yang diajarkan oleh Imam Abu Hanifah dalam Imam Hanafi. Perspektif ini menekankan bahwa pihak yang lalai dalam menjalankan amanah atau melakukan penyimpangan harus menanggung akibatnya sesuai prinsip *dhaman* (tanggung jawab ganti rugi) (J, 2021).

Pemikiran Imam Abu Hanifah tentang *dhaman* pada perspektif hukum Islam kontemporer menjadi landasan konseptual yang kuat dalam menganalisis tanggung jawab bank syariah terhadap kasus malfungsi sistem digital. Fleksibilitas metodologi *istinbath* hukum Imam Hanafi yang menggabungkan pendekatan naqli dan aqli memungkinkan adaptasi prinsip-prinsip klasik dalam konteks teknologi modern. Hal ini sejalan dengan kaidah fiqh al-ashlu fi al-mu'amalat alibahah yang memberi ruang inovasi dalam transaksi keuangan selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Pendekatan Imam Abu Hanifah dalam masalah mu'amalah yang lebih mengutamakan substansi (*maqashid*) daripada bentuk formal sangat relevan dalam menyelesaikan problematika perbankan digital syariah. Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi industri perbankan syariah di era digital. Transformasi layanan perbankan konvensional menuju platform digital tidak hanya membawa efisiensi tetapi juga risiko operasional yang harus diantisipasi. Analisis *liability protection* nasabah BSI Mobile dari perspektif Imam Abu Hanifah diharapkan dapat memberikan kerangka teoretis dan praktis dalam penguatan aspek perlindungan konsumen perbankan syariah digital. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan literatur hukum ekonomi syariah dalam merespons dinamika teknologi finansial (Mutiara & Muchlis, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *liability protection* nasabah dalam kasus malfungsi aplikasi BSI Mobile dengan menggunakan kerangka pemikiran Imam Abu Hanifah tentang *dhaman*. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi *liability protection* dalam konteks malfungsi aplikasi perbankan syariah, serta merumuskan model perlindungan hukum ideal bagi nasabah perbankan syariah di era digital. Melalui kajian komprehensif ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan sistem perlindungan nasabah yang selaras dengan prinsip syariah dan tuntutan era digital banking.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis implementasi *liability protection* nasabah BSI Mobile dalam perspektif pemikiran Imam Abu Hanifah. Sumber data primer

diperoleh melalui dokumentasi kasus malfungsi BSI Mobile yang tercatat dalam Laporan Pengaduan Konsumen OJK, pemberitaan media nasional, dan dokumen resmi BSI terkait penanganan gangguan sistem. Sumber data sekunder mencakup kitab-kitab fikih Imam Abu Hanifah, regulasi perbankan syariah, jurnal ilmiah, dan literatur terkait perlindungan konsumen perbankan digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan penelitian kepustakaan. Dokumen yang dikaji meliputi laporan pengaduan nasabah BSI Mobile periode 2023-2024, fatwa DSNMUI terkait transaksi elektronik, regulasi BI dan OJK tentang digital banking, serta literatur klasik Imam Hanafi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *content analysis* dan *comparative analysis* untuk mengidentifikasi kesesuaian antara praktik *liability protection* BSI dengan konsep dhaman Imam Abu Hanifah. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: pertama, mengkaji mekanisme *liability protection* yang diterapkan BSI dalam kasus malfungsi mobile banking; kedua, menganalisis konsep dhaman Imam Abu Hanifah dan relevansinya dengan perlindungan nasabah digital banking; ketiga, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas *liability protection* dan merumuskan model perlindungan ideal. Untuk menjamin validitas penelitian, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai perspektif: regulasi, praktik perbankan, dan khazanah fikih klasik. Pendekatan interpretasi yang digunakan menggabungkan metode tekstual untuk memahami konsep dhaman dalam literatur klasik, dan metode kontekstual untuk mengaplikasikannya dalam kasus kontemporer. Kerangka analisis dibangun dengan mempertimbangkan tiga dimensi: normatif (aspek regulasi), empiris (praktik perbankan), dan doktrinal (prinsip syariah). Hasil analisis kemudian disintesis untuk menghasilkan rekomendasi pengembangan sistem perlindungan nasabah yang selaras dengan prinsip syariah dan kebutuhan era digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemajuan teknologi digital dalam dunia perbankan telah menciptakan inovasi layanan keuangan berbasis internet dan aplikasi mobile. Mobile banking menjadi salah satu fasilitas utama yang memberikan kemudahan akses transaksi keuangan bagi masyarakat, mulai dari transfer dana, pembayaran, pembelian, hingga pemantauan saldo. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia turut menyediakan layanan tersebut sebagai bagian dari komitmennya untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sesuai prinsip syariah.

Namun demikian, pada 8 Mei 2023, BSI mengalami gangguan sistem yang cukup signifikan sehingga layanan mobile banking tidak dapat diakses oleh nasabah. Gangguan ini terjadi selama beberapa hari dan berdampak langsung pada kelancaran transaksi keuangan para nasabah. Banyak nasabah yang mengeluhkan saldo yang tidak sesuai, transaksi yang tidak tercatat, hingga ketidakpastian informasi akibat sistem yang tidak stabil. Hal ini menimbulkan pertanyaan hukum mengenai bentuk

perlindungan yang seharusnya diberikan kepada nasabah sebagai konsumen jasa perbankan, khususnya dalam konteks hukum Islam (Hassan, J, & M, 2022).

Dalam fiqh muamalah, hubungan antara bank dan nasabah dapat dianalisis melalui akad- akad tertentu seperti wadiah (titipan), qardh (pinjaman), atau mudharabah (kerja sama usaha), tergantung pada jenis layanan yang digunakan. Dalam akad wadiah, misalnya, bank bertindak sebagai penerima titipan yang memiliki kewajiban menjaga dan mengembalikan dana nasabah sebagaimana mestinya. Ketika terjadi kegagalan sistem yang menyebabkan kerugian bagi nasabah, perlu dikaji apakah bank dapat dimintai tanggung jawab hukum, ataukah terdapat alasan-alasan syar'i yang membebaskannya.

Malfungsi dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama: kegagalan transaksi, keterlambatan pemrosesan, dan kesalahan pencatatan seperti double debit. Gangguan ini dapat berdampak pada kerugian finansial maupun non-finansial bagi nasabah (Mahmudnia, Arashpour, & Yang, 2022).

Dalam QS. Al-Baqarah ayat 283, Allah SWT. berfirman:

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانَ مِقْبُوْصَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۚ ۲۸۳﴾

Artinya: "Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Ayat ini menekankan pentingnya tanggung pengelolaan amanah dalam konteks digital banking. Ayat ini juga menunjukkan pentingnya prinsip kehati-hatian, pencatatan, dan jaminan dalam transaksi keuangan, khususnya dalam kondisi yang rawan terjadi kesalahpahaman atau kerugian. Dalam konteks perlindungan nasabah terhadap risiko kegagalan sistem (malfungsi) aplikasi mobile banking, ayat ini menekankan tanggung jawab amanah dan perlunya sistem pengamanan dalam transaksi non-tunai. Imam Abu Hanifah dalam pandangannya sangat menekankan pentingnya kejelasan akad dan tanggung jawab pihak yang dipercayai (al-ma'mun), termasuk ketika terjadi hal- hal di luar kendali seperti kerusakan teknis, selama tidak ada unsur kelalaian. Dengan demikian, ayat ini menjadi landasan normatif dalam menilai perlindungan liability (tanggung jawab hukum) terhadap nasabah, terutama ketika terjadi kegagalan sistem yang mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna layanan perbankan digital.

Imam Abu Hanifah menegaskan bahwa seseorang yang memegang amanah tidak dibebani tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan terhadap barang

titipan, kecuali jika terjadi unsur kelalaian (*taqṣīr*) atau pelanggaran terhadap batasan syar'i (*ta'addī*). Kaidah yang menjadi pijakan utama dalam hal ini berbunyi: "*al-Amīn lā yaḍman illā bi-ta'addin aw taqṣīr*", yang berarti bahwa pihak yang diberi amanah tidak wajib mengganti kerugian kecuali jika ia melakukan pelanggaran atau kelalaian. Konsep ini sangat relevan ketika dikontekstualisasikan ke dalam praktik layanan keuangan syariah modern, seperti aplikasi mobile banking pada perbankan syariah. Dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah, bank berperan sebagai pihak yang memegang amanah, baik dalam pengelolaan dana maupun penyediaan sistem layanan digital. Oleh karena itu, apabila terjadi malfungsi pada aplikasi mobile banking yang mengakibatkan kerugian finansial kepada nasabah, dan terbukti bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh kelalaian sistem, lemahnya keamanan digital, atau kegagalan teknis yang seharusnya dapat dicegah oleh pihak bank (Asni, 2022). Maka menurut pandangan Imam Abu Hanifah, bank bertanggung jawab secara syar'i untuk memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut. Sebaliknya, apabila kerugian disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, seperti membocorkan data pribadi kepada pihak ketiga, maka tanggung jawab tersebut tidak dibebankan kepada bank. Dengan demikian, pendekatan fikih Mazhab Hanafi memberikan dasar normatif yang kuat dalam menjelaskan perlindungan hukum terhadap nasabah (*liability protection*) dalam konteks layanan perbankan syariah digital, dan menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab dalam Islam tetap adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Imam Abu Hanifah mengembangkan konsep *dhaman* (pertanggungjawaban) berdasarkan prinsip keadilan ('adalah) dan perlindungan harta (*hifdz al-mal*). Dalam kitab *Al-Mabsuth*, beliau menekankan bahwa pihak yang diberi amanah pengelolaan harta (*al-amin*) memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian atau pelanggaran kesepakatan.

Apabila terjadi pembobolan rekening melalui layanan digital seperti ATM atau mobile banking, langkah awal yang semestinya dilakukan oleh konsumen adalah segera melakukan pelaporan kepada pihak bank terkait guna melakukan pemblokiran terhadap akun yang terdampak. Tindakan ini penting untuk mencegah terjadinya transaksi lanjutan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selanjutnya, nasabah harus menyampaikan kronologi kejadian secara tertulis atau melalui formulir pengaduan resmi yang disediakan oleh bank, disertai dengan bukti-bukti yang relevan seperti mutasi rekening, tangkapan layar aktivitas mencurigakan, dan data komunikasi dengan pihak bank. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan fikih muamalah, upaya ini merupakan bentuk *ihtiyāt* (langkah kehati-hatian) yang dibenarkan secara syar'i agar hak-hak nasabah tidak terabaikan. Di sisi lain, pihak bank wajib merespons pengaduan tersebut dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan profesional, sebagaimana diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Layanan Keuangan Digital Berdasarkan Prinsip Syariah. Dengan demikian, proses perlindungan nasabah dalam kasus pembobolan rekening menuntut adanya kerja sama dua arah antara nasabah

dan lembaga keuangan syariah dalam kerangka prinsip keadilan, amanah, dan transparansi sebagaimana diajarkan dalam nilai-nilai dasar Islam.

Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Layanan Keuangan Digital Berdasarkan Prinsip Syariah menjadi salah satu landasan normatif yang penting dalam menilai tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam kasus malfungsi sistem digital, termasuk mobile banking (Nurlaela, Luthfiyana, Sulastri, & Wahyunita, 2020). Fatwa ini menegaskan bahwa seluruh aktivitas layanan keuangan digital wajib berlandaskan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, kejelasan akad, dan amanah, serta memastikan tidak adanya unsur riba, gharar, dan maysir. Lebih jauh, fatwa ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen, keamanan sistem, transparansi informasi, dan kejelasan mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, jika terjadi gangguan teknis atau malfungsi aplikasi yang mengakibatkan kerugian pada nasabah, maka pihak bank wajib meninjau kembali sistem tanggung jawab syariahnya, baik dari sisi teknis maupun akad yang mendasarinya (Nurhikmah & Fasa, 2024).

Fatwa ini sejalan dengan prinsip Imam Abu Hanifah dalam fikih muamalah yang menempatkan tanggung jawab pada pihak yang memegang amanah apabila terbukti ada unsur *taqsir* (kelalaian) atau *ta'addi* (penyimpangan tindakan). Jika bank sebagai pihak yang diberi amanah untuk menjaga dana dan transaksi nasabah ternyata lalai dalam menjamin keandalan sistem digitalnya, maka tanggung jawab (dhaman) secara syar'i wajib ditanggung oleh pihak bank. Dengan kata lain, kesalahan sistem bukan serta-merta dianggap sebagai kejadian di luar kehendak, melainkan harus dianalisis apakah ada kelalaian dalam pengelolaan, pemeliharaan, atau pengawasan sistem digital yang digunakan.

Imam Abu Hanifah, dalam pandangannya yang tercatat dalam kitab *Al-Mabsūt* karya Imam al-Sarakhsī seorang ulama besar Mazhab Hanafi yang menukil dan menjelaskan secara sistematis fatwa-fatwa Imam Abu Hanifah menegaskan bahwa seorang yang memegang amanah tidak dibebani kewajiban tanggung jawab (*damān*) kecuali apabila terjadi unsur kelalaian (*taqsīr*) atau pelanggaran (*ta'addī*). Pandangan Imam Abu Hanifah yang mengatakan bahwa :

لا ضمان على الأمين ما لم يتعد أو يقصر

Artinya: Tidak ada jaminan atas orang yang dipercaya selama tidak melanggar atau melakukan kelalaian (Sarakhsi, 1993).

Pernyataan ini menegaskan bahwa dalam akad yang bersifat amanah seperti *wadi'ah*, pihak yang dititipi tidak menanggung kerugian kecuali bila terbukti lalai atau menyimpang dari ketentuan. Jika dikontekstualisasikan dalam layanan mobile banking yang dioperasikan oleh bank syariah, maka pihak bank sebagai penerima amanah atas dana dan data nasabah wajib bertanggung jawab apabila kerugian yang dialami nasabah terjadi karena kelalaian sistem atau lemahnya keamanan yang seharusnya menjadi kewajiban mereka.

Dalam kitab *Al-Mabsūt* (juz 11, hlm. 81), al-Sarakhsī menyatakan bahwa tanggung jawab atas barang amanah hanya dikenakan apabila terdapat unsur *ifrāt* (kelalaian berat) atau *ta'addī* (penyimpangan). Dalam hal ini, bank sebagai pemegang amanah atas dana dan data nasabah memiliki kewajiban menjaga sistem keamanan digital secara optimal. Kegagalan dalam memastikan keamanan sistem, terutama apabila menyebabkan kerugian kepada nasabah, dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian yang mewajibkan adanya *dhamān* atau penggantian kerugian (Hasanah, Sayuti, & Lisnawati, 2024).<sup>12</sup> Prinsip ini sejalan dengan kaidah fikih yang berlaku dalam Mazhab Hanafi, di mana pihak yang diberi amanah akan dikenai tanggung jawab apabila lalai dalam menjalankan kewajiban yang melekat padanya. Oleh karena itu, dalam konteks layanan mobile banking, jika pembobolan rekening nasabah terjadi akibat lemahnya sistem keamanan internal bank atau tidak adanya upaya pencegahan yang memadai, maka tanggung jawab atas kerugian tersebut berada di pihak bank. Hal ini mempertegas bahwa konsep *liability protection* terhadap nasabah bukan hanya merupakan kebutuhan hukum positif modern, tetapi juga telah memiliki dasar normatif yang kuat dalam tradisi hukum Islam klasik.

Dalam lanjutan pembahasan al-Sarakhsī dalam *al-Mabsūt*, ditegaskan bahwa seseorang yang memegang amanah seperti *wādī'* (penerima titipan) tidak dikenakan tanggungan (*damān*) selama ia menjaga titipan tersebut sesuai dengan kebiasaan dan tidak melakukan tindakan *ta'addī* (penyimpangan) atau *taqṣīr* (kelalaian). Al-Sarakhsī menyebutkan: “*wa inna mā yaltazimu al-damān bi al-ta'addī aw al-taqṣīr*” (sesungguhnya tanggungan kerugian itu diwajibkan karena adanya penyimpangan atau kelalaian). Dalam konteks ini, amanah tidak hanya berarti barang secara fisik, melainkan juga mencakup segala bentuk kepercayaan yang diberikan, termasuk informasi dan akses keuangan dalam sistem digital modern. Bank, sebagai lembaga yang menerima amanah dalam bentuk dana dan data nasabah, memiliki beban tanggung jawab untuk menjaga sistem digital mereka dari kerusakan, pembobolan, atau akses ilegal. Apabila terjadi kerugian terhadap nasabah akibat kelalaian dalam pemeliharaan sistem, seperti tidak memperbarui keamanan digital atau tidak segera menanggapi laporan celah keamanan, maka berdasarkan prinsip *taqṣīr*, bank wajib menanggung kerugian tersebut.

Al-Sarakhsī juga menyatakan bahwa jika seseorang menyimpan titipan di tempat yang tidak biasa atau tidak layak, maka hal itu masuk dalam kategori *ifrāt* dan mewajibkan *damān*. Maka dalam analogi kontemporer, jika bank menempatkan data atau akses rekening nasabah dalam sistem digital yang tidak memiliki standar keamanan memadai, atau tidak sesuai dengan praktik terbaik yang seharusnya, maka itu termasuk *ifrāt*. Oleh sebab itu, ketidaksiapan sistem atau lemahnya pengamanan aplikasi mobile banking dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap amanah dalam pandangan hukum Islam menurut Abu Hanifah, sebagaimana dijelaskan oleh al-Sarakhsī. Ini menguatkan bahwa perlindungan terhadap nasabah, dalam kerangka pemikiran klasik Hanafiyah, bukan hanya soal teknis perbankan, tetapi bagian dari tanggung jawab syar'i atas amanah yang diemban.

Jika ditinjau dari perspektif Imam Hanafi, tanggung jawab (dhaman) atas kerugian nasabah wajib ditanggung oleh pihak bank apabila terbukti bahwa penyebab kerugian adalah kelemahan sistem atau kelalaian bank dalam menjaga keandalan layanannya. Sebaliknya, jika kerugian disebabkan oleh kecerobohan nasabah dalam menjaga kerahasiaan data, maka tanggung jawab tersebut tidak secara mutlak dibebankan kepada pihak bank. Di sinilah pentingnya pembedaan secara adil sebagaimana ditegaskan dalam QS. An-Nisa ayat 58, dan juga relevan dengan Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 yang mewajibkan penyelenggara layanan keuangan digital syariah untuk menjamin keamanan sistem, memberikan perlindungan terhadap nasabah, dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa secara adil dan transparan. Oleh karena itu, upaya BSI dalam memberikan kompensasi sekaligus meningkatkan keamanan layanan digitalnya menunjukkan bahwa nilai-nilai syariah masih relevan dalam menjawab tantangan teknologi finansial modern (Ali, Hoq, Bari, Kabir, & Paul, 2022).

Dalam perspektif Imam Abu Hanifah, bank memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa aplikasi mobile banking berfungsi dengan baik dan tidak ada malfungsi yang dapat merugikan nasabah. Jika terjadi malfungsi aplikasi mobile banking yang menyebabkan kerugian kepada nasabah, bank bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa mereka memiliki sistem keamanan dan pengawasan yang baik untuk mencegah malfungsi aplikasi mobile banking.

Dalam kasus ini pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi tanggung jawab dengan mengganti rugi yang dialami nasabahnya, karena kerugian tersebut merupakan keadaan yang tidak terduga atau musibah yang menimpa BSI. Pihak BSI harus lebih mewaspadai terjadinya hacking terhadap mobile banking, dalam hal ini juga pihak BSI sudah memberikan beberapa tingkat keamanan sebagai rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Beberapa tingkat keamanan dalam pelayanan mobile banking diantaranya:

1. Otentikasi dua faktor, meminta verifikasi tambahan selain kata sandi, seperti kode OTP (One-Time Password) yang dikirimkan melalui SMS atau aplikasi.
2. Enkripsi data, mengamankan data pengguna selama transmisi dan penyimpanan sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak yang tidak berwenang.
3. Sertifikat digital, digunakan untuk otentikasi antara pengguna dan sistem perbankan.
4. Penggunaan Face ID dan sidik jari.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap kasus malfungsi aplikasi mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI), dapat disimpulkan bahwa perlindungan terhadap tanggung

jawab kerugian nasabah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari prinsip amanah dan keadilan dalam sistem keuangan syariah. Dalam perspektif fikih Imam Hanafi, sebagaimana ditegaskan oleh Imam Abu Hanifah, pihak yang memegang amanah wajib menanggung kerugian apabila terbukti adanya unsur kelalaian (*taqsir*) atau pelanggaran (*ta'addi*) dalam pengelolaannya. Oleh karena itu, ketika sistem perbankan digital mengalami gangguan teknis yang berdampak pada kerugian finansial nasabah, bank syariah memiliki tanggung jawab syar'i untuk memberikan ganti rugi apabila kelalaian berasal dari pihak bank.

Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 memperkuat prinsip ini dengan menetapkan bahwa layanan keuangan digital harus menjamin keamanan sistem, transparansi informasi, serta perlindungan terhadap konsumen. Fatwa ini juga mengharuskan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai syariah, serta mengatur batasan tanggung jawab dalam konteks digital. Dalam kasus BSI, tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gangguan sistem telah dijalankan melalui pemberian kompensasi dan perbaikan sistem keamanan. Namun, untuk kasus yang disebabkan oleh kelalaian nasabah, seperti pembocoran data pribadi dalam praktik phishing, tanggung jawab dapat berbeda dan memerlukan penilaian yang proporsional sesuai dengan prinsip keadilan.

Dengan demikian, perlindungan tanggung jawab terhadap nasabah dalam sistem perbankan syariah tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada penegakan prinsip syariah yang holistik, termasuk amanah, keadilan, dan transparansi. Integrasi antara kaidah fikih klasik dan fatwa kontemporer menjadi kerangka penting dalam menjawab tantangan perlindungan konsumen di era digital, khususnya dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti BSI.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S. M., Hoq, S. N., Bari, A. M., Kabir, G., & Paul, S. K. (2022). Evaluating factors contributing to the failure of information system in the banking industry. *Plos one*, 17(3), e0265674.
- Asni, F. (2022). The difference of Shariah risk potential and Shariah risk in personal financing products based on tawarruq munazzam contracts practised in Malaysia. *Qualitative Research in Financial Markets*, 14(1)
- Aulia, D & Zahara, F. (2024). Evaluasi Kelembagaan Pinjaman Dana Syariah yang Menggunakan Pembiayaan Berbunga Perspektif Fatwa DSN MUI No. 117 Tahun 2018. *Reslaj: Relegion Education Social Laa Roiba Journal*. Volume 6 Nomor 1 Tahun 2024
- Filotto, U., Caratelli, M., & Fornezza, F. (2021). Shaping the digital transformation of the retail banking industry. *Empirical evidence from Italy*. *European*

Management Journal, 39(3)

Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. (2023). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2)

Hasanah, N., Sayuti, M. N., & Lisnawati, L. (202). Optimalisasi regulasi perbankan syariah oleh Bank

Hassan, R., Ali, J., & Noor, F. M. (2022). Tawid and Gharamah as Financial Compensation: Application to Corporates and Government Bodies. *J. Int'l L. Islamic L.*

Hikmah, F. (2024). Tinjauan Yuridis Fenomena Beras Oplosan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurisprudencia: Journal of Law and Society*, 1(01)

Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam akselerasi transformasi digital. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(03)

Johan, J. (2024). Inovasi Dalam Teknologi Keuangan: Mengubah Praktik Perbankan Dan Investasi Tradisional. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(2), 296-314. Kadirov, D. (2021). Marketing Islamic services: tackling misconceptualisation of commercial insurance. *Journal of Islamic Marketing*, 12(2)

Mahmudnia, D., Arashpour, M., & Yang, R. (2022). Blockchain in construction management: Applications, advantages and limitations. *Automation in construction*, 140

Mutiara, D. K., & Muchlis, M. M. (2024). Dampak Teknologi Finansial Dalam Perbankan Syariah: Pendekatan Kualitatif Terhadap Perubahan Paradigma Dan Tantangan. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1)

Nurhikmah, A. H., & Fasa, M. I. (2024). Upaya Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Strategi Pemasaran Online (Studi Pada Generasi Milenial). *Jurnal Media Akademik (JMA)*

Nurlaela, N., Luthfiyana, M., Sulastri, A., & Wahyunita, E. S. (2020). Reviewing the fatwas related to FinTech applications in Islamic financial institutions in Indonesia. *SHARE: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 9(2)

Permata, Cahaya. (2019). Tanggungjawab Dewan Pengawas Syariah Terkait Pelanggaran Hukum Pada Asuransi Syariah (Analisis Yuridis Terhadap Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian). *Journal UIN Sumatera Utara*.

Prabawati. (2024, 22 Januari). BI Catat Nilai Transaksi Digital Banking 2023 Rp

58.478,24

Triliun.

DiskominfoKaltim.

<https://diskominfo.kaltimprov.go.id/ekonomi/bi-catatan-5847824-triliun>

Zahara, Fatimah. (2020). The Analysis of Maqashid Syariah on the Use of Fiat Money and Dinar Dirham. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal). Volume 3 No 2 February 2020