

**PENYELESAIAN KESALAHAN TRANSAKSI MOBILE
BANKING PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
(STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL SYARIAH PUSAT
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Di susun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Oleh

Muhammad Jimi Shatafa

NIM : 2010104003



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH
PALEMBANG
2024**

Motto

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”¹

(Q.S. An-Nisa : 29)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah Berkat Rahmat Allah Yang Maha Kuasa, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tuaku tercinta papaku Endang Mulia Mukti dan mamaku Siti Aisyah, Kemudian seluruh sanak keluargaku yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi yang tiada hentinya sampai aku berada di titik ini.
2. Pembimbing I Ibu Prof. Dr. Rr. Rina Antasari, M.Hum. dan Pembimbing II Ibu Erniwati, S.Ag.,M.Hum yang telah membimbing dalam proses pembuatan skripsi.
3. Seluruh sahabat-sahabat seperjuanganku
4. Almamater tercinta UIN Raden Fatah Palembang

¹ Q.S. An-Nisa : 29

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam penggunaan layanan perbankan mobile. Dengan hanya menggunakan handphone, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya untuk melakukan transaksi bank tanpa harus datang secara manual ke bank nya langsung. Salah satu layanan nya yaitu Mobile Banking. Dengan demikian peneliti memperoleh rumusan masalah yakni Bagaimana Penyelesaian Kesalahan Transaksi Pada Pengguna M-Banking Bank Sumsel Babel Syariah di Kota Palembang (studi kasus bank sumsel babel syariah pusat) ? Bagaimana perspektif Syariah terhadap kesalahan Transaksi M-Banking bank sumsel babel syariah (studi kasus bank sumsel babel syariah pusat) ?. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi adalah strategi atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan menginterpretasikan data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Metode yang dipilih oleh penulis akan mempengaruhi cara mereka mengumpulkan dan menganalisis data, dan juga akan memberikan dasar untuk validitas dan kredibilitas hasil penelitian para nasabah puas dengan penyelesaian masalah transaksi yang di berikan oleh pihak bank. kesalahan transaksi mobile banking itu kebanyakan dikarenakan sistem bank yang sedang *error* atau *down sistem*, namun tidak menutup kemungkinan kesalahan transaksi itu bisa dikarenakan oleh nasabah itu sendiri yang mana nasabah tersebut salah memasukan nomor rekening dikarenakan kontak nama yang tersimpan dalam mobile banking tersebut sama namun ternyata berbeda di nomor rekening nya. Dari hasil wawancara penulis mendapatkan solusi yang dapat dilakukan jika ternyata kesalahan transaksi yakni dengan datang ke bank sumsel babel syariah mengajukan laporan dengan membawa KTP dan buku tabungan lalu akan di proses oleh pihak bank sumsel babel syariah

Kata kunci: Mobile Banking, Transaksi, Bank Syariah

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pola transliterasi dalam penulisan skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang berpedoman kepada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No.0543b/U/1987.

1. Konsonan:

Huruf	Nama	Penulisan	
		Huruf capital	Huruf kecil
ا	Alif	Tidak dilambangkan	
ب	Ba	B	B
ت	Ta	T	T
ث	Tsa	Ts	Ts
ج	Jim	J	J
ح	Ha	Ḥ	ḥ
خ	Kha	Kh	Kh
د	Dal	D	D
ذ	Dzal	Dz	Dz
ر	Ra	R	R
ز	Zai	Z	Z
س	Sin	S	S
ش	Syin	Sy	Sy

ص	Shad	Sh	Sh
ض	Dhad	DI	DI
ط	Tha	Th	Th
ظ	Zha	Zh	Zh
ع	'Ain	'	'
غ	Ghain	Gh	Gh
ف	Fa	F	F
ق	Qaf	Q	Q
ك	Kaf	K	K
ل	Lam	L	L
م	Mim	M	M
ن	Nun	N	N
و	Waw	W	W
هـ	Ha	H	H
ء	Hamzah	'	'
ي	Ya	Y	Y

2. Vokal

Sebagaimana halnya vokal bahasa Indonesia, vokal bahasa Arab terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

a. **Vokal tunggal** dilambangkan dengan harakat. Contoh:

Tanda	Nama	Latin	Contoh
اَ	<i>Fathah</i>	A	
اِ	<i>Kasrah</i>	I	مِنْ
اُ	<i>Dhammah</i>	U	رُفِعَ

b. **Vokal rangkap** dilambangkan dengan gabungan harakat dan huruf. Contoh:

Tanda	Nama	Latin	Contoh
نّ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	نّو
تّو	<i>Fathah dan waw</i>	Au	تّو

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang dilambangkan dengan huruf dan symbol (tanda).

Contoh:

Tand	Nama	Latin	Contoh	Ditulis
A				
ما	<i>Fathah dan alif</i>	Ā/ā	مَآ	Māta/ Ramā
می	<i>Atau Fathah dan alif yang menggunakan huruf ya</i>		مَی	
می	<i>Kasrah dan ya</i>	Īī	مِی	Qīla
مُو	<i>Dhammah dan waw</i>	Ū/ū	مُؤ	Yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi Ta Marbutah dijelaskan sebagai berikut:

- Ta Marbutah hidup atau yang berharakat *fathah*, *kasrah* dan *dhammah* maka translitasinya adalah huruf *t*;
- Ta Marbutah yang sukun (mati) maka transliterasinya adalah huruf *h*;
- Kata yang diakhiri Ta Marbutah diikuti oleh kata sandang *al* serta bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan *h*. Contoh:

رَوِّضَاتُ الْاَثْفَالِ = *Raudhatul athfāl*

لَمَدِينَةُ الْمُنَوَّارِ = *Al-Madīnah al-Munawwarah*

لِمَدْرَسَةِ الدِّينِيَّةِ = *Al-madrasah ad-dīniyah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid ditransliterasikan dengan menggandakan penulisan huruf yang bertanda syaddah tersebut. Misalnya:

رَبَّآ	=	Rabbanā	نَزَّالَا	=	Nazzala
أَبَّار	=	Al-birr	أَلْحَاجَّ	=	Al-ḥajj

6. Kata Sandang *al*

- a. Diikuti oleh huruf *as-Syamsiyah*, maka ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf [ʃ] diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang mengikutinya. Contoh:

السَّيِّدُ	=	As-Sayyidu	التَّوَّابُ	=	At-Tawwābu
الرَّجُلُ	=	Ar-Rajulu	السَّيَّمُ	=	As-Syams

- b. Diikuti oleh huruf *al-Qamariyah*, maka ditransliterasikan sesuai aturan- aturan bunyinya. Contoh:

الْجَلَالُ	=	Al-Jalāl	الْبَدِيعُ	=	Al-badī'u
الْكِتَابُ	=	Al-Kitāb	الْقَمَرُ	=	Al-qamaru

Catatan: kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-), baik diikuti huruf *as-Syamsiyah* maupun *al-Qamariyah*.

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun hal ini hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisannya berupa alif. Contoh:

تَاخُزُونُ	=	Ta 'khuzūna	أُمِرْتُ	=	Umirtu
لَشَاهَاءُ	=	As-Syuhadā'	فَاتِبَهَا	=	Fa'ti bihā

8. Penulisan Kata

Arab	Semestinya	Cara Transliterasi
وَأُفُّوا كَيْلًا	<i>Wa aufū al-kaila</i>	<i>Wa auful-kaila</i>
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ	<i>Wa lillāhi 'alā al-nās</i>	<i>Wa lillāhi 'alannās</i>
يَدْرُسُ فِي الْمَدْرَسَةِ	<i>Yadrusu fī al-madrasah</i>	<i>Yadrusu fil-madrasah</i>

Setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* pada dasarnya ditulis terpisah. Akan tetapi, suatu kata yang didalamnya ada harakat atau huruf yang tidak dibaca (dihilangkan), maka transliterasi kata seperti itu dirangkaikan dengan kata setelahnya. Contoh:

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital sebagaimana halnya yang berlaku dalam bahasa Indonesia (EYD), antarlain huruf kapital ditulis untuk huruf awal kalimat, awal nama dan awal nama tempat. Apabila awal nama atau tempat tersebut didahului kata sandang *al*, maka yang ditulis dengan huruf capital adalah huruf awal nama, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

Kedudukan	Arab	Transliterasi
Awal kalimat	مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ	<i>Man 'arafa nafsahu</i>
Nama diri	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	<i>Wa mā Muhammadun illā rasūl</i>
Namat empat	مِنَ الْمَدِينَةِ الْمُنَوَّارَةِ	<i>Minal-Madīnatil-Munawwarah</i>
Nama bulan	إِلَى شَهْرِ رَمَادَانَ	<i>Ilā syahri Ramaḍāna</i>
Nama diri didahului <i>al</i>	ذَهَابَ اسْـَٔفَى	<i>Zahaba as-Syāfi'ī</i>
Nama tempat didahului <i>al</i>	رَجَعَ مِنْ لَمَّكَةَ	<i>Raja 'amin al-Makkah</i>

10. Penulisan kata Allah

Huruf awal kata Allah menggunakan huruf kapital apabila kata tersebut berdiri sendiri. Apabila kata Allah berhubungan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf awalnya tidak menggunakan huruf kapital.

Contoh:

وَاللّٰهُ	=	<i>Wallāhu</i>	فِي الْاِ	=	<i>Fillāhi</i>
مِنَ	=	<i>Minallāhi</i>	لِلّٰهِ	=	<i>Lillāhi</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul. **Penyelesaian Kesalahan Transaksi Mobile Banking Pada Bank Sumsel Babel Syariah (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Syariah Pusat Palembang)** dan dapat menjadi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sholawat beserta salam juga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan kezaman yang terang benderang hingga saat ini. Dalam perjalanan masa perkuliahan dari awal sampai penyusunan skripsi ini, penulis sadar bahwa ada banyak kekurangan serta hambatan-hambatan yang memberikan kesadaran bahwa semua fase dalam kehidupan ada proses didalamnya. Alhamdulillah semua itu terlewati dengan seiringnya waktu hingga sampai ke penghujung S1 ini. Dalam pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, motivasi dan doa berbagai pihak. Semua itu sangat berharga bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana dengan yang diharapkan. Selanjutnya penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papaku Endang Mulia Mukti dan mamaku Siti Aisyah serta keluarga yang menjadi semangat hidup bagi penulis. Terimakasih doa dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan selama ini.
2. Ibu Prof, Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si Selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
3. Bapak Dr. H. Muhamad Harun, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang. Juga kepada Ibu Dr. Hj Siti Rochmiyatun, S.H., M.Hum, Dra. Atika, M.Hum, dan Bapak Dr. Muhammad Torik, Lc., Sebagai wakil Dekan I, II, Dan III.
4. Bapak Syaiful Aziz, M.H.I. Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang.

5. Ibu Yuli Kasmarani, S.Sy, MH Selaku Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Prof. Dr. Rr. Rina Antasari, M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi pertama yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Erniwati M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi kedua yang sangat sabar saat saya melakukan bimbingan dan terima kasih juga telah memberikan tambahan ilmu serta solusi.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
9. Kepada sahabat-sahabat penulis
10. Ibu Wiwin Meldiantar. *Customer Service* Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Pusat
11. Bapak Julet Fikri, Muhammad Fiqri, Ibu Sari Palapa, Nadira, Abib, Ibu Hanisa, Pasha Arrafi. Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah
12. Semoga segala amal kebaikan yang bersangkutan bernilai ibadah disisi Allah SWT, dan semoga ilmu pengetahuan yang menjadi bekal penulis di kemudian hari dapat bermanfaat bagi keluarga, masyarakat, agama, nusa dan bangsa. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua serta bagi perkembangan hukum di masa yang akan datang. Amin, Ya Rabbal "alamin.

Palembang, Juli 2024

Muhammad Jimi Shatafa
NIM 2010104003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAH	ii
ABSTRAK	iii
PENDOMAN TRANSLITERASI	iv
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Penelitian Terdahulu.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan	11
 BAB II MOBILE BANKING	
A. Mobile Banking.....	13
1. Pengertian	13
2. Produk.....	14
3. Manfaat.....	15
4. Cara kerja.....	16
5. Tipe layanan	17
6. Dasar hukum.....	18
7. Kelebihan dan kekurangan	20
B. Bank Syariah	
1. Pengertian	21
2. Dasar Hukum	22

3. Fungsi	24
4. Produk	24
5. Prinsip.....	25
6. Akad-akad	26

BAB III BANK SUMSEL BABEL SYARIAH

A. Sejarah	29
B. Peubahan nama	29
C. Visi dan Misi	30
D. Produk-produk.....	30
E. Strktur	33
F. Tips Keamanan	34
1. Tips Keamanan Pin	34
2. Tips Bertansaksi Aman di ATM	34
3. Tips bertansaksi aman di EDC	34

BAB IV PENYELESAIAN KESALAHAN TRANSAKSI MOBILE BANKING PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH

A. Penyelesaian Kesalahan Transaksi Mobile Banking Pada Bank Sumel Babel Syariah	35
B. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kesalahan Transaksi M-Banking Bank Sumsel Babel Syariah	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	60