

**PERTANGGUNGJAWABAN PT BANK ACEH SYARIAH
TERHADAP GAGAL TRANSAKSI SETOR TUNAI MELALUI
CASH RECYCLE MACHINE PERSPEKTIF HUKUM
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAMADHANI NOVYANA

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

NIM. 220102013

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
TAHUN 2026 M/1447 H**

**PERTANGGUNGJAWABAN PT BANK ACEH SYARIAH
TERHADAP GAGAL TRANSAKSI SETOR TUNAI MELALUI
CASH RECYCLE MACHINE PERSPEKTIF HUKUM
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjanan (S-1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

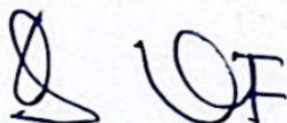
Diajukan Oleh:

RAMADHANI NOVYANA
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM. 220102013

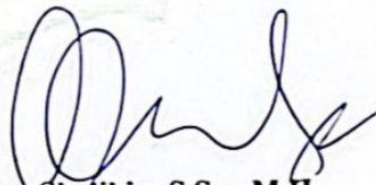
Disetujui untuk diuji/dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A
NIP. 198106012009121007



Riadhus Sholihin, S.Sv., M.H
NIP. 199311012019031014

**PERTANGGUNGJAWABAN PT BANK ACEH SYARIAH
TERHADAP GAGAL TRANSAKSI SETOR TUNAI MELALUI
CASH RECYCLE MACHINE PERSPEKTIF HUKUM
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

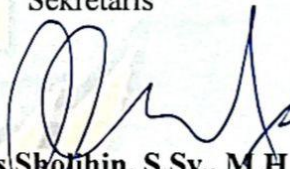
Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai
Salah Satu Beban Studi Program Sarjanan (S-1)
dalam Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Pada Hari/Tanggal: 08 Januari 2026 M
19 Rajab 1447 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua


Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A
NIP. 198106012009121007

Sekretaris


Riadhus Sholihin, S.Sv., M.H
NIP. 199311012019031014

Penguji I


Muhammad Iqbal, M.M
NIP. 197005122014111001

Penguji II


Faisal Fauzan, S.E, M.Si
NIP. 197806132023211009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh.
NIP. 197809172009121006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ramadhani Novyana
Nim : 220102013
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;*
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data;*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Desember 2025
Yang Menyatakan:



Ramadhani Novyana
Ramadhani Novyana
NIM. 220102013

ABSTRAK

Nama : Ramadhani Novyana
NIM : 220102013
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban PT Bank Aceh Syariah terhadap
Gagal Transaksi Setor Tunai melalui *Cash Recycle
Machine* Perspektif Hukum Ekonomi Syariah
Tanggal Sidang : 08 Januari 2026
Tebal Skripsi : 91 Halaman
Pembimbing I : Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A
Pembimbing II : Riadhus Sholihin, S.Sy., M.H
Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Gagal transaksi, Setor tunai, *Cash
Recycle Machine*, dan Perspektif Hukum Ekonomi
Syariah.

Perkembangan teknologi digital mendorong dunia perbankan menyediakan layanan transaksi elektronik, salah satunya melalui *Cash Recycle Machine* (CRM) untuk setor tunai mandiri. Namun, penggunaan CRM masih mengalami kegagalan sistem yang menimbulkan kerugian bagi nasabah, seperti dana yang tidak masuk ke rekening. Kondisi tersebut menyebabkan kerugian material dan immaterial serta memunculkan persoalan hukum terkait pertanggungjawaban bank ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk gagal transaksi dalam proses setor tunai melalui CRM pada PT Bank Aceh Syariah, penanganan pengaduan nasabah, serta menganalisis bentuk pertanggungjawaban bank ditinjau dari perspektif hukum positif dan fiqh *dhaman*. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif empiris dengan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan fatwa DSN-MUI, serta penelitian lapangan berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM di PT Bank Aceh Syariah telah sesuai dengan prosedur operasional, namun masih terdapat kendala teknis yang menyebabkan kegagalan transaksi sehingga adanya pengaduan nasabah. Penanganan pengaduan dilakukan melalui verifikasi dan rekonsiliasi hingga pengembalian dana, meskipun penyelesaiannya belum sepenuhnya optimal. Dalam hukum positif, bank berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian nasabah akibat kegagalan layanan. Sementara itu, dalam fiqh muamalah, kegagalan transaksi pada akad *wadi'ah* merupakan pelanggaran akad (*ta'addi*) yang menimbulkan kewajiban *dhaman akad*. Meskipun dana pokok telah dikembalikan, pertanggungjawaban tersebut belum sepenuhnya memenuhi prinsip *adh-dhararu yuzāl*, karena tidak adanya kompensasi terhadap kerugian immaterial, sehingga diperlukan peningkatan keandalan sistem dan mekanisme kompensasi yang lebih adil.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan alhamdulillah beserta syukur kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagaimana mestinya. Tidak lupa pula shalawat beserta salam kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya, yang mana oleh beliau telah membawa umatnya dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini penulis susun dengan sistematis dan menggunakan analisis ilmiah yang berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN PT BANK ACEH SYARIAH TERHADAP GAGAL TRANSAKSI SETOR TUNAI MELALUI CASH RECYCLE MACHINE PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH”**. Penulisan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga dalam penyusunan skripsi penulisan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. Hasnul Arifin Melayu, S.Ag., M.A selaku Wadek I, Ibu Prof. Dr. Soraya Devy, M.Ag selaku Wadek II, Bapak Dr. Ali Abu Bakar, M.Ag selaku Wadek III.
2. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Bapak Dr. Iur Chairul Fahmi, M.A beserta seluruh staf dan Bapak Prof. Dr. Syahrizal, M.A. selaku Penasehat Akademik.
3. Bapak Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A selaku pembimbing I dan bapak Riadhush Sholihin, S.Sy., M.H selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulisan dari awal penelitian ini, yang telah banyak membantu, meluangkan waktu dan memberikan bimbingan yang terbaik,

sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah selalu memudahkan segala urusan bapak.

4. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Maulana, M.Ag, selaku dosen mata kuliah Metode Penelitian Hukum yang telah membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini.
5. Terima kasih Bapak/Ibu dosen di Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang menjadi dasar penulisan skripsi ini.
6. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan terima kasih setulus tulusnya kepada orang tua penulis yang tersayang. Cinta pertama dan panutan penulis Ayahanda Muklir, terima kasih sudah selalu berjuang untuk kehidupan keluarga hingga saat ini, yang telah mendidik dan memotivasi serta memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini hingga akhir. Kepada pintu surga dan belahan jiwa penulis, Ibunda Daryati tercinta, yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta melangitkan beribu doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan serta menjadi sandaran terkuat bagi hidup penulis. Kepada kakak tersayang Maulida serta adik-adik tersayang Maulana, Muda, dan Yana yang senantiasa memberikan semangat hingga akhir, serta telah membuat penulis berusaha agar cepat sukses untuk dapat menjadi panutan kalian kedepannya.
7. Kepada teman terbaik penulis yang telah menyemangati penulis, mendoakan, berjuang bersama, saling merangkul, bertukar duka dan duka. Terima kasih karena selalu ada untuk penulis, yaitu Rita Misra, S.H., Rifka Khairuna, S.H., dan Lidya Chairuna, S.H., atas bantuan dan dukungan yang tak tergantikan selama masa perkuliahan dan masa persiapan skripsi. Penulis juga sampaikan ribuan semangat dan terima

kasih kepada seluruh teman-teman Hukum Ekonomi Syariah angkatan 22 atas kebersamaan kita selama perkuliahan ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan S.H ini.

8. Terakhir untuk diri saya sendiri, Ramadhani Novyana. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau terkadang merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses perjalanan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

Besar harapan agar penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi kita semua, semoga Allah membalas setiap kebaikan dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis dengan balasan yang sebaik-baiknya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki sehingga membuat skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Banda Aceh, 30 Desember 2025
Penulis,

Ramadhani Novyana
NIM. 220102232

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P Dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda tangan sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jūm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef

ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ḍāl	Ḍ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa arab sama dengan bahasa Indonesia, yang mana terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, tranlitasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A

ـ	<i>Kasrah</i>	I
ـ	<i>Dammah</i>	U

b) Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف = kaifa, هول = haula

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
وِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ = qāla
 رَمَى = ramā
 قِيلَ = qīla
 يَقُولُ = yaqūlu

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua. Yaitu:

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -*raud ah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*

طَلْحَةُ -*ṭalḥah*

5. *Syaddah* (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا -*rabbanā* نَزَّلَ -*nazzala*

الْبِرُّ -*al-birr* الْحَجُّ -*al-ḥajj*

نُعِمَ -*nu'ima*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	-ar-rajulu	السَّيِّدَةُ	-as-sayyidatu
الشَّمْسُ	-asy-syamsu	القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badi'u	الْجَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna	النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْءٌ	-syai'un	إِنَّ	-inna
أُمْرٌ	-umirtu	أَكَلَ	-akala

8. Penulisan Kata

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

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	- <i>Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn</i>
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	- <i>Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn</i>
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	- <i>Fa aūf al-kaila wa al-mīzān</i>
	- <i>Fa aūful-kaila wal- mīzān</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	- <i>Ibrāhīmul Khalīl</i>
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	- <i>Bismillāhi majrahā wa mursāh</i>
	- <i>Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti</i>
	- <i>Man istaṭā'a ilāhi sabīla</i>

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ	- <i>Inna awwala baitin wuḍ</i>
	- <i>i 'a linnāsi</i>

لَلَّذِي بِبِكَّةٍ مُّبَارَكًا - *lallaẓī bibakkata mubārakkan*
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ - *Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al Qur'ānu*
- *Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fīhil qur'ānu*

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ - *Wa laqad ra 'āhu bil-ufuq al-mubīn*
- *Wa laqad ra 'āhu bil-ufuqil-mubīni -*
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - *Alhamdu lillāhi rabbi al- 'ālamīn*
- *Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn*

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

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ - *Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb*
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا - *Lillāhi al-amru jamī'an*
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ - *Wallāha bikulli syai'in 'alīm*

10. Tajwid

Bagi 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.

Catatan:

Modifikasi

- 1) Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya

ditulis sesuai kaidah penerjemahan.

Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.

- 2) Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
- 3) Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Roadmap Proses Konversi Bank Aceh.....	39
Gambar 2 Mekanisme Penanganan Pengaduan Nasabah Bank Aceh.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	65
Lampiran 2: Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	66
Lampiran 3: Surat Balasan Penelitian	67
Lampiran 4: Protokol Wawancara.....	68
Lampiran 5: <i>Dokumentasi</i>	71



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Penjelasan Istilah.....	7
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II KONSEP DAN DASAR HUKUM PERTANGGUNGJAWABAN BANK DALAM HUKUM POSITIF DAN FIQH MUAMALAH	24
A. Pengertian Pertanggungjawaban Bank.....	24
B. Dasar Hukum Pertanggungjawaban Bank.....	27
C. Dasar Pertanggungjawaban Bank Menurut Fiqh Muamalah	29
BAB III PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT BANK ACEH SYARIAH MENURUT PERSPEKTIF DHAMAN	38
A. Profil dan Peran Bank Aceh Syariah dalam Sistem Perbankan Syariah di Aceh	38
B. Bentuk-Bentuk Gagal Transaksi Setor Tunai Melalui <i>Cash Recycle Machine</i> pada PT Bank Aceh Syariah.....	40

C.	Penyelesaian Mekanisme Klaim Nasabah Gagal Debit Setor Tunai melalui CRM Pada PT Bank Aceh Syariah.....	43
D.	Analisis Pertanggungjawaban PT Bank Aceh Syariah terhadap Gagal Transaksi Setor Tunai melalui CRM Menurut Perspektif <i>Dhaman</i>	47
BAB IV PENUTUP		56
A.	Kesimpulan.....	56
B.	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		65
RIWAYAT HIDUP.....		72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi teknologi telah memudahkan bagi manusia dalam melakukan transaksi ekonomi, termasuk dalam proses penyimpanan uang di perbankan.¹ Dalam hal ini, perbankan syariah di Indonesia juga telah menerapkan sistem penyetoran uang melalui teknologi berbasis mesin, yang dikenal dengan *Cash Recycle Machine* (CRM).

CRM merupakan media menabung berbasis mesin yang berfungsi sebagai media transaksi perbankan, khususnya dalam hal penyetoran tunai. Mesin ini menawarkan layanan yang lebih praktis dan efisien bagi nasabah, dibandingkan harus antrean dengan mekanisme setoran langsung kepada *teller*. Keunggulan lainnya dari CRM yaitu memberikan fasilitas layanan 24 jam, hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan sesuai dengan fitur yang tersedia pada mesin CRM untuk berbagai keperluannya tanpa harus berhubungan secara personal dengan pihak *teller* maupun karyawan lainnya.²

Sementara bagi pihak bank penggunaan CRM ini selain memudahkan memberikan pelayanan kepada pihak nasabah juga meminimalkan jumlah karyawan untuk mengalkulasi dan menghitung seluruh tabungan nasabah, karena mesin CRM ini mampu secara akurat untuk mengalkulasikan dana yang disetor oleh nasabah ke dalam mesin. Dengan demikian, fungsi CRM ini telah memberikan dampak positif untuk efisiensi kinerja bagi karyawan dan juga

¹ Hamdi Agustin and Armis, "Sejarah Praktek Perbankan Syariah," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022), [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).9420](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).9420).

² Akbar. dkk., "Manajemen Risiko di Perbankan Syariah," *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (August 2022): 51–56, <https://doi.org/10.46870/MILKIYAH.V1I2.230>.

memudahkan untuk melakukan pekerjaan tanpa harus menempatkan karyawan secara khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.³

Urgensi terhadap penerapan CRM dalam industri perbankan semakin meningkat seiring dengan tingginya tuntutan nasabah terhadap layanan yang cepat, mudah, dan aman. Sehingga bank di seluruh wilayah Indonesia diharapkan dapat segera menerapkan dan mengintegrasikan layanan CRM ke dalam sistem perbankan mereka. Urgensi penerapan CRM ini tidak hanya didasarkan pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga pada perlindungan nasabah sebagai konsumen dalam sektor jasa keuangan.

Salah satu perbankan yang menerapkan produk CRM ini adalah PT Bank Aceh Syariah (PT BAS). Pihak manajemen PT BAS telah mengaplikasikan kemajuan teknologi ini sebagai bagian dari inovasi dan peningkatan kualitas layanan bank untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya. Sebagai bank lokal Aceh, pihak manajemen PT BAS harus mampu bersaing dengan bank umum lainnya dalam menggunakan teknologi pada jasa layanan terutama tabungan dan tarik tunai yang dibutuhkan oleh nasabah tanpa terikat waktu layanan tertentu.

Namun demikian, tidak semua transaksi setor tunai dengan menggunakan mesin CRM berjalan dengan baik. Dalam beberapa kasus, uang yang sudah disetor oleh nasabah melalui mesin CRM tidak terdebit dalam saldo rekeningnya. Hal ini seperti dialami oleh salah satu nasabah bernama Faza, dimana dia mengalami gagal notifikasi dalam transaksi setor tunai melalui mesin CRM PT BAS Kantor Cabang Pembantu (Capem) Darussalam Banda Aceh. Dalam transaksi tersebut, Faza menyetorkan uang sejumlah Rp.8.000.000,- namun jumlah yang tercatat dan masuk ke saldo rekening

³ Yayik Maulani Nursantia, Ibdalsyah, and Hilman Hakiem, "Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Di Pegadaian Syariah Kota Bogor," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3, no. 4 (February 2022): 617–24, <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i4.984>.

tabungan hanya sebesar Rp.7.000.000,- Ketidaksesuaian ini diduga terjadi akibat gangguan teknis pada mesin CRM, sehingga terjadi selisih Rp1.000.000, dari jumlah uang yang disetorkan tidak tercatat dalam rekening tabungan.⁴

Berdasarkan data yang penulis peroleh, umumnya permasalahan yang muncul pada transaksi dengan mesin CRM adalah nilai nominal yang dimasukkan nasabah tidak sesuai dengan data yang dikeluarkan mesin seperti yang dialami oleh salah satu nasabah berinisial Faza, dia mendapati kerusakan pada perangkat CRM yang mengakibatkan uang yang disetorkannya tidak terdebit ke saldo rekening.

Hal serupa terjadi pula kepada Faelisa, dimana saat Faelisa melakukan transaksi setor tunai di mesin CRM PT BAS Kantor Cabang Pembantu Alue Bilie, Nagan Raya, saat dalam proses transaksi tersebut tiba-tiba mesin CRM yang sedang digunakan Faelisa mengalami *error* sehingga uang yang disetor oleh Faelisa yaitu sebesar Rp.5.000.000,- tidak terdeteksi oleh mesin CRM padahal uang tersebut sudah masuk ke dalam mesin. Faelisa mengaku bahwa dia telah mengalami kegagalan transaksi setor tunai sebanyak lima kali. Faelisa juga mengaku kecewa akan kejadian tersebut dan berharap agar pihak PT BAS bisa memperbaiki kesalahan tersebut sehingga ke depannya tidak ada lagi kejadian serupa.⁵

Kegagalan transaksi setor tunai ini juga terjadi kepada Mertisa yang mengalami kendala dalam notifikasi transaksi melalui mesin CRM PT BAS Kantor Cabang Utama di Lampriet, Banda Aceh. Dalam transaksi tersebut, Mertisa telah menyetorkan uangnya sejumlah Rp.1.000.000,- namun uang

⁴ Hasil Wawancara dengan Faza, nasabah yang mengalami gagal transaksi setor tunai di Bank Aceh Syariah KC Darussalam, pada Tanggal 17 April 2025, Kec Syiah Kuala , Kota Banda Aceh.

⁵ Hasil Wawancara dengan Faelisa, nasabah yang mengalami gagal transaksi setor tunai di Bank Aceh Syariah KC Alue Bilie, pada Tanggal 27 April 2025, Kec Lueng Bata, Kota Banda Aceh.

yang telah disetorkan tersebut tidak tercatat dalam rekening tabungan. Menyadari bahwa telah terjadi kegagalan transaksi, Mertisa segera mengajukan laporan kepada *customer service*. Pihak CS kemudian melakukan verifikasi awal dan menginformasikan kepada Mertisa bahwa proses pengembalian uang akan memerlukan waktu sekitar tujuh hari kerja.⁶

Dalam situasi nasabah mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi yang disebabkan oleh malfungsi teknologi CRM, nasabah berhak mengajukan pengaduan dan permohonan ganti rugi atas tidak terpenuhinya hak mereka. Pengajuan ini dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai institusi keuangan, pihak bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan solusi hukum yang memadai, termasuk kompensasi atas kerugian yang dialami nasabah serta mekanisme penanganan yang cepat, efektif dan transparan.

Salah satu aspek krusial yang menunjukkan kompleksitas masalah ini adalah kasus nasabah yang membutuhkan transfer uang karena keadaan darurat. Nasabah tersebut memilih untuk melakukan setor tunai melalui mesin CRM, karena klaim bahwa mesin ini lebih memudahkan nasabah dan lebih efisien waktu dengan melakukan transaksi mandiri tanpa perlu mengantre di *teller*. Namun, klaim tersebut justru berbanding terbalik, yang awalnya nasabah memilih menggunakan CRM untuk lebih cepat, malah nasabah yang sedang dalam kondisi buru-buru ini mengalami kegagalan setor tunai akibat kesalahan sistem mesin yang memperlambat nasabah tersebut dalam mentransfer uang yang dibutuhkan mendesak. Hal ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial langsung, tetapi juga memperburuk situasi dengan proses pengembalian dana yang memakan waktu lama, disertai prosedur pembuktian yang kompleks dan sulit. Padahal, kesalahan tersebut

⁶ Hasil Wawancara dengan Mertisa, nasabah yang mengalami gagal transaksi setor tunai di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama, pada Tanggal 5 Mei 2025, Kec Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

bukanlah tanggung jawab nasabah, sehingga beban tersebut seharusnya tidak menjadi beban nasabah.

Berbagai kasus di atas, secara langsung dan tidak langsung telah merugikan nasabah yang menggunakan mesin CRM dalam setor tunai. Dalam hal ini, pihak PT BAS harus mampu meningkatkan kualitas layanan, sehingga nasabah sebagai konsumen jasa perbankan tidak dirugikan akibat sistem *error* pada mesin CRM tersebut. Selain itu, prinsip dasar pada pelayanan perbankan syariah harus lebih baik daripada perbankan konvensional, agar prinsip pelayanan perbankan syariah menjadi *rahmatul lil 'alamin*, dan lebih unggul dari perbankan yang berbasis non-syariah, termasuk dalam melindungi keamanan setor tunai uang nasabah melalui mesin CRM.

Secara yuridis, perlindungan terhadap nasabah telah diatur dalam berbagai undang-undang (UU). Terdapat sejumlah UU dan aturan turunan lainnya, seperti UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah,⁷ dimana pada Pasal 1 dinyatakan bahwa pihak manajemen bank baik syariah maupun konvensional harus mampu mengelola produk tabungan dengan baik sebagai amanah sekaligus investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai bentuk kepercayaannya terhadap bank. Selain itu, UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan,⁸ pemerintah menjamin simpanan nasabah melalui LPS (Lembaga Penjaminan Simpanan) sehingga dana nasabah tetap aman.

Kemudian juga terdapat UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 1 ayat (3) dinyatakan bahwa “Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

⁷ Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

⁸ Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjaminan Simpanan.

memberikan perlindungan kepada Konsumen”. Kemudian, perlindungan terhadap nasabah juga diatur dalam Peraturan OJK Nomor 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pasal 29 menyatakan bahwa: “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib 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 Jasa Keuangan”.⁹

Berbagai ketentuan perundang-undangan ini telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah yang gagal dalam transaksi setor tunai di mesin CRM. Namun dalam praktiknya, proses pembuktian adanya kegagalan dalam transaksi tunai melalui mesin CRM ini membutuhkan alat bukti dan proses validasi yang kompleks. Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kegagalan transaksi setor tunai melalui mesin CRM dalam perspektif perundang-undangan dan hukum ekonomi syariah, dengan fokus penelitian pada PT BAS.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Cash Recycle Machine* dalam transaksi setor tunai pada PT Bank Aceh Syariah?
2. Bagaimana mekanisme pengaduan nasabah yang mengalami kegagalan transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* pada PT Bank Aceh Syariah?
3. Bagaimana pertanggungjawaban PT Bank Aceh Syariah terhadap gagal transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* ditinjau dari perspektif hukum positif dan fiqh (*dhaman*)?

⁹ Peraturan OJK Nomor 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam karya ilmiah merupakan target yang hendak dicapai melalui serangkaian aktivitas penelitian. Karena segala penelitian yang dikerjakan memiliki tujuan sesuai permasalahannya. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Cash Recycle Machine* dalam proses transaksi setor tunai pada PT Bank Aceh Syariah, mencakup mekanisme penggunaan, prosedur operasional, serta pelaksanaannya dalam praktik perbankan.
2. Untuk mengetahui tahapan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang mengalami kegagalan transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* pada PT Bank Aceh Syariah.
3. Untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban PT Bank Aceh Syariah terhadap gagal transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* ditinjau dari perspektif hukum positif dan fiqh *dhaman*, sehingga dapat menilai kesesuaian praktik operasional bank syariah dengan prinsip tanggung jawab dan jaminan dalam hukum Islam.

D. Penjelasan Istilah

Penggunaan istilah dalam penelitian kerap kali menimbulkan perbedaan interpretasi di antara pembaca maupun peneliti. Untuk memastikan kejelasan dan keselarasan pemahaman, penulis merasa perlu memberikan penjelasan atas istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan guna menghindari potensi salah tafsir yang dapat memengaruhi persepsi terhadap tujuan dan inti kajian. Adapun istilah-istilah dalam penelitian ini yaitu, pertanggungjawaban, gagal transaksi, setor tunai, *Cash Recycle Machine*, dan istilah perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

1. Pertanggungjawaban

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatu.¹⁰ Dalam hal ini, jika dijabarkan lebih luas tanggung jawab yaitu kondisi seseorang yang diharuskan untuk menghadapi dan menanggung segala konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang telah diambil. Sikap ini mencerminkan integritas dan komitmen terhadap nilai-nilai profesionalisme. Setiap kekuasaan atau wewenang yang diperoleh akan menimbulkan hak, tanggung jawab, kewajiban-kewajiban untuk melaksanakan, dan mempertanggung jawabkan.¹¹

Pertanggungjawaban yang dimaksud pada penelitian ini adalah pertanggungjawaban pihak PT Bank Aceh Syariah terhadap setiap kasus gagal transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine*.

2. Gagal transaksi

Gagal adalah tidak berhasil, tidak tercapai maksudnya.¹² Dalam lingkup yang lebih luas, gagal mengacu pada kondisi seseorang atau sesuatu tidak berhasil dalam mencapai harapan, tujuan atau hasil yang targetkan.

Transaksi secara umum adalah kesepakatan atau pertukaran yang terjadi antara dua pihak yang melibatkan barang, jasa atau aset keuangan. Pengertian transaksi menurut Skousen adalah pertukaran barang dan jasa

¹⁰ *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. <https://kbbi.web.id/tanggungjawab>, diakses pada Tanggal 21 April 2025.

¹¹ Tri Kumia Nurhayati, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia dengan Ejaan yang Disempurnakan*, (Jakarta: Eska Media, 2003), hlm. 618.

¹² Mukhlisatul Jannah, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegagalan Usaha, *Jurnal Islamiconomic*, Vol. 6, No. 1, (Januari-Juni 2015), hlm. 26.

antara individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atau bisnis dalam kegiatan keuangan.¹³

Gagal transaksi yang dimaksud pada penelitian ini adalah kegagalan dalam menyelesaikan transaksi setor tunai melalui mesin CRM. Kegagalan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mengakibatkan transaksi tidak dapat berjalan lancar dan mengakibatkan prosedur yang ditentukan tidak terpenuhi.

3. Setor tunai

Setor tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (*teller*) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash Recycle Machine*.¹⁴

Dalam konteks penelitian ini, yang dimaksud dengan setor tunai adalah transaksi penyetoran uang tunai yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui mesin *Cash Recycle Machine*.

4. *Cash Recycle Machine* (CRM)

Cash Recycle Machine (CRM) adalah fasilitas perbankan yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi setor dan tarik tunai tanpa perlu mengantre di *counter teller*. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan selama 24 jam tanpa terikat pada jam operasional bank. CRM merupakan strategi untuk

¹³ Robinson, Dekonstruksi Makna Transaksi dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 2, No. 2, (Desember 2014), hlm. 32.

¹⁴ Asmawati, "Analisis Pelayanan Nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus pada Layanan Setor Tunai)," *JEMMA: Jurnal Of Economic, Management and Accounting*, Vol. 2, No. 1, (Maret 2019), hlm. 79.

membangun dan mempertahankan basis nasabah yang memiliki *relationship commitment* yang kuat serta *profitable* bagi perusahaan.¹⁵

Cash Recycle Machine yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah fasilitas perbankan berupa CRM yang terdapat di PT Bank Aceh Syariah.

5. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Perspektif hukum ekonomi syariah merupakan pandangan hukum yang mengatur segala hal yang berkaitan dengan kegiatan sistem ekonomi yang dilandasi dan didasari oleh nilai-nilai Islam yang tercantum dalam Al-Qur'an, Hadist, dan ijma' para ulama. Hukum ekonomi syariah tidak hanya mengatur hubungan ekonomi antar individu, tetapi juga memberikan pedoman moral dan hukum dalam menjalankan aktivitas ekonomi secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Hukum ekonomi syariah menjadi pegangan atau tuntunan masyarakat Islam dalam menjalani kehidupan tata ekonomi maupun tata hukum bermasyarakat. Ia memberikan kepastian di tengah keadaan yang tidak pasti, serta menjadi rujukan dalam menentukan keputusan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.¹⁶

Dalam penelitian ini, pendekatan hukum ekonomi syariah yang digunakan adalah konsep *dhaman*. Secara terminologis, *dhaman* berarti jaminan atau tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh suatu pihak terhadap pihak lain. Dalam konteks perbankan syariah, *dhaman* menjadi dasar pertanggungjawaban lembaga keuangan terhadap nasabah

¹⁵ Serly Heki Rahmawati & Raymond, "Penggunaan Mesin CRM dan Aplikasi *E-Channel* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Batu Aji Batam," *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol. 4, No. 3, (Juli 2020), hlm. 258.

¹⁶ Zainuddin Ali, *Hukum Islam; pengantar ilmu hukum Islam di Indonesia*, cet 4 (Jakarta; Sinar Grafika), hlm. 3-4.

apabila terjadi kerugian akibat kelalaian, kesalahan sistem, atau tindakan yang melampaui batas.¹⁷

E. Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang relevansi dengan penelitian yang dilakukan penulis. Kajian pustaka ini bertujuan untuk mencegah terjadinya persamaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta menghindari adanya kemungkinan plagiasi. Penelitian terdahulu menjadi salah satu arah penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengembangkan teori yang digunakan dalam penelitian.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Pertanggungjawaban Pt Bank Aceh Syariah Terhadap Gagal Transaksi Setor Tunai Melalui Cash Recycle Machine Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*, yaitu: *Pertama*, karya ilmiah berupa jurnal yang ditulis dan dipublikasi oleh Dini Saraswati Ratna Duhita dan Rahmi Zubaedah yang berjudul *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Atas Gagalnya Transaksi Setor Tunai Pada Cash Recycle Machine (CRM)*. Membahas tentang kemudahan serta efisiensi waktu nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan menggunakan mesin CRM. Namun dibalik kemudahan yang didapat dalam bertransaksi, terdapat risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Nasabah yang mengalami kerugian atas gagalnya transaksi pada *Cash Recycle Machine (CRM)* ini dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank yang memberikan jasa. Bank selaku pemberi jasa wajib bertanggung jawab atas

¹⁷ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu, Jilid 5*, (Damaskus: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 385.

kerugian yang dialami oleh nasabah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁸

Dalam penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya berdasarkan pada variabelnya yaitu tentang pertanggungjawaban pihak bank atas gagal transaksi setor tunai melalui mesin CRM, fokus kepada kerugian yang dialami nasabah atas kegagalan transaksi tersebut dan pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah. Adapun perbedaannya terletak pada ruang lingkup yang dibahas. Jurnal yang ditulis Dini dan Rahmi mencakup analisis umum tentang pertanggungjawaban bank atas kegagalan setor tunai dengan fasilitas CRM. Sedangkan riset penulis objek kajiannya sangat spesifik yaitu PT BAS, dengan fokus pada mekanisme klaim yang diterapkan bank ini dan prosedur yang harus dilakukan nasabah atas transaksi yang gagal via CRM. Perbedaan lainnya, penelitian penulis mengintegrasikan pendekatan hukum ekonomi syariah melalui konsep *dhaman*, yang belum dibahas dalam jurnal tersebut, sehingga memberikan analisis yang lebih komprehensif.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Raudhatinur. RN Mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dalam skripsinya yang berjudul *Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri Bank BRI Syariah*. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa bank BRI sudah bertanggung jawab atas kegagalan pendebetan transaksi di rekening nasabah untuk membantu dalam memasukkan data kemudian diberikan kepada kantor pusat untuk diproses.

¹⁸ Dini Saraswati Ratna Duhita dan Rahmi Zubaedah, "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah atas Gagalnya Transaksi Setor Tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM)," *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora: Justitia*, Vol. 9, No. 2, (2022), hlm. 985.

Jika terjadi kegagalan pendebitan maka nasabah dapat segera menghubungi *call center* bank.¹⁹

Dalam penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti. Persamaannya pada variabel yang dibahas yaitu tentang tanggung jawab pihak bank atas transaksi yang gagal serta menekankan akan pentingnya perlindungan hukum bagi para nasabah. Sedangkan perbedaannya terkait pada fokus transaksi yang dilakukan serta mekanisme penyelesaian masalah. Skripsi yang ditulis oleh Raudhatinur. RN berfokus pada transaksi yang gagal melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta penjelasan mekanisme penyelesaian masalah yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah. Sedangkan riset penulis berfokus pada sistem klaim yang diterapkan oleh PT BAS atas kasus gagal transaksi yang sangat spesifik yaitu hanya pada jenis transaksi setor tunai via CRM dan dalam penyelesaiannya PT BAS memiliki kebijakan dan prosedurnya tersendiri. Selain itu, penelitian penulis juga menggunakan pendekatan hukum ekonomi syariah, khususnya konsep *dhaman*, yang memberikan landasan normatif Islam terhadap tanggung jawab bank.

Ketiga, penelitian yang dipublikasi sebagai artikel jurnal yang ditulis oleh Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM*. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa perlindungan nasabah pengguna CRM adalah perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif. Perlindungan hukum preventif dilaksanakan melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perlindungan hukum secara represif

¹⁹ Raudhatinur. RN, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebitan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah", *Skripsi*, (Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry, 2021).

dilakukan pihak perbankan berupa pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna CRM.²⁰

Dalam penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti. Persamaannya berada pada variabel yang dibahas yaitu tentang tanggung jawab bank terkait gagal transaksi yang melibatkan mesin CRM dan kedua penelitian menggunakan pendekatan hukum untuk menganalisis tanggung jawab bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang dilakukan dan jenis transaksi yang diteliti. Jurnal yang ditulis oleh Hari dan Paramita fokus membahas terkait perlindungan nasabah di bank-bank secara umum tidak berfokus pada satu bank saja dan jenis transaksi yang diteliti pada jurnal ini lebih umum yaitu semua jenis transaksi yang gagal diakibatkan oleh kerusakan mesin CRM tidak berfokus pada satu jenis transaksi saja. Sedangkan riset penulis fokus penelitiannya lebih spesifik membahas PT BAS dan hanya berfokus pada satu jenis transaksi yaitu transaksi setor tunai serta membahas mekanisme klaim yang diterapkan oleh PT BAS dalam menghadapi kasus kegagalan transaksi setor tunai yang diakibatkan oleh mesin CRM. Perbedaan lainnya, terletak pada pendekatan yang digunakan penulis yaitu pendekatan perspektif hukum ekonomi syariah, yaitu melalui konsep *dhaman*, yang memperkuat analisis tanggung jawab bank dari perspektif fiqh muamalah.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Dwi Ulfa Desriana Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Parepare dalam skripsinya yang berjudul *Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam manajemen risiko pada setoran tunai di ATM Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare dilakukan dengan penyesuaian strategi dan hasil dari identifikasi risiko,

²⁰ Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM", *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Magister Journal)*, Vol. 8, No. 3, (September 2019).

pemantauan serta pengendalian risiko dan dengan evaluasi yang dilakukan oleh pihak bank untuk melihat hasil dari kinerja bank terhadap manajemen risiko termasuk pada ATM setor tunai. Tanggapan nasabah dilakukan dengan melihat bagaimana tanggapan para nasabah selaku pengguna menyatakan bahwa ATM setor tunai sangat membantu nasabah dalam menabung dan melakukan transaksi lainnya yang dapat dilakukan di luar jam kerja termasuk di hari libur.²¹

Kesamaan kedua penelitian berpusat pada pembahasan mengenai manajemen risiko dalam transaksi setor tunai di bank serta menyoroti tanggapan dari para nasabah terhadap layanan setor tunai dan masalah yang mereka alami. Namun, terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal fokus penelitian yang dilakukan dan institusi yang menjadi objek kajian. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ulfa Desriana berfokus pada manajemen risiko dalam penyelesaian masalah setor tunai di ATM dengan Bank Mandiri sebagai objek kajiannya. Sedangkan riset penulis lebih berfokus pada pertanggungjawaban pihak bank atas gagal transaksi setor tunai melalui CRM serta sistem klaimnya dan menetapkan PT BAS sebagai objek kajian. Perbedaan selanjutnya terletak pada aspek perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kegagalan dalam transaksi melalui mesin CRM, dalam skripsi Dwi Ulfa Desriana tidak membahas aspek hukum dalam penelitiannya dia hanya berfokus kepada manajemen risikonya saja dan penelitian penulis juga menggabungkan antara hukum positif dan hukum ekonomi syariah melalui konsep *dhaman* yang memberikan analisis lebih mendalam terhadap kewajiban bank dalam menjamin hak nasabah

Kelima, penelitian yang ditulis oleh Sabilla Ayuni, Khairatun Hisan dan Abdul Hamid Mahasiswa/mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Langsa

²¹ Dwi Ulfa Desriana, "Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare", *Skripsi*, (Parepare: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN, 2020).

dalam jurnal yang berjudul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BSI Kota Langsa*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, kebutuhan, kepercayaan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan setor tunai di Anjungan Tunai Mandiri Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.²²

Persamaan riset ini dengan artikel tersebut yaitu variabel yang dibahas tentang transaksi setor tunai di bank syariah, dengan fokus pada kepuasan nasabah dan pengaruh pelayanan bank terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan setor tunai. Adapun perbedaannya terkait pada fokus penelitian dan aspek hukum yang digunakan. Jurnal yang ditulis oleh Sabilla Ayuni, dkk., hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan setor tunai di ATM tanpa membahas dari sisi aspek perlindungan hukumnya. Sedangkan riset penulis fokus penelitiannya lebih signifikan kepada pertanggungjawaban pihak bank atas gagal transaksi setor tunai melalui CRM dan penerapan prosedur klaim yang diterapkan oleh PT BAS, riset penulis juga spesifik membahas aspek perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kegagalan transaksi setor tunai serta menggunakan pendekatan hukum ekonomi syariah melalui konsep *dhaman* sebagai landasan analisis tanggung jawab bank.

Berdasarkan pemaparan riset di atas, penulis dapat menegaskan bahwa penelitian ini bebas dari unsur plagiasi serta tidak mengandung pengulangan. Penelitian ini memiliki ciri yang berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga dapat memberikan kontribusi signifikan dalam ranah akademik. Oleh karena itu, penelitian ini layak untuk dikaji lebih lanjut dan dikembangkan dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi.

²² Sabilla Ayuni, dkk. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Setor Tunai di Anjungan Tunai Mandiri BSI Kota Langsa", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa IAIN Langsa*, Vol. 5, No. 2, (Oktober 2023).

F. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah upaya menyelidiki dan menelusuri sesuatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil kesimpulan secara sistematis dan objektif guna memecahkan suatu masalah atau menguji hipotesis untuk memperoleh suatu pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia.²³

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dalam bentuk *normatif empiris*. Pendekatan *normatif empiris* merupakan modifikasi pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum normatif-empiris yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum dalam masyarakat.²⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan *normatif empiris* yang mengacu pada bentuk pertanggungjawaban yang diberikan pihak PT Bank Aceh Syariah pada nasabah atas kasus gagal transaksi setor tunai melalui CRM (perspektif Hukum Ekonomi syariah).

2. Jenis Penelitian

Dalam karya ilmiah, diperlukan adanya penerapan prosedur yang sistematis untuk memastikan akuisisi data yang objektif dan faktual, serta menjamin validitas data yang diperoleh. Penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan spesifikasi jenis penelitian yaitu deskriptif analisis dengan cara memaparkan data tentang permasalahan yang diriset secara objektif dengan memberikan gambaran secara

²³ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 2.

²⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram University Press: Mataram, 2020), hlm. 115.

menyeluruh untuk menghasilkan solusi atas permasalahan ini. Dalam riset ini penulis memaparkan tentang kasus-kasus kegagalan yang dialami oleh nasabah kreditur pada transaksi yang dilakukan melalui mesin CRM pada penyetoran tunai. Selanjutnya juga penulis akan menganalisis informasi dari pihak manajemen PT BAS tentang langkah solutif atas kasus yang menimpa para nasabah kreditur dan juga akibat hukum terhadap para pihak terutama atas kerugian finansial yang dialami oleh pihak nasabah karena tidak bisa melakukan transaksi pada saat diinginkannya. Sehingga secara immateril mempengaruhi terhadap kekuatan hukum dan kepuasan para pihak terhadap transaksi melalui mesin CRM.

Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti akan melakukan analisis sistematis terhadap keseluruhan proses klaim yang diterapkan pihak PT BAS sebagai bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak PT BAS terhadap nasabah yang mengalami gagal setor tunai melalui CRM. Dengan penelitian deskriptif ini peneliti dapat memahami proses klaim secara sistematis serta dapat mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai aspek yang terkait, yang selanjutnya akan dikaji secara mendalam oleh peneliti berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan informasi yang diperoleh penulis untuk menjawab segala pertanyaan dalam riset. Adapun sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dan diolah langsung oleh peneliti. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak

mengalami perlakuan statistik apa pun.²⁵ Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu melalui penelitian lapangan (*field research*) berupa hasil wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi.

Untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini, penulis perlu menerapkan langkah strategis untuk menghasilkan data yang valid melalui wawancara terpimpin dengan menggunakan *guiden interview* dalam proses wawancara dengan pihak manajemen PT Bank Aceh Syariah tentang proses penyelesaian malfungsi pada mesin CRM. Selain itu, penulis juga mewawancarai nasabah yang pernah mengalami *trouble* tersebut dan mengidentifikasi strategi penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak dan juga data dokumentasi tentang jumlah nasabah yang mengalami *trouble* pada CRM untuk wilayah Banda Aceh.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.²⁶ Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa berbagai literatur bacaan yang memiliki relevansi dengan riset yang dilakukan seperti buku, jurnal, skripsi, dokumen resmi, hasil penelitian, situs internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

²⁵ Meita Sekar Sari dan Muhammad Zefri, Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No. 3, (Oktober 2019), hlm. 311.

²⁶ Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder dan Tersier, *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, Vol. 5, No. 3, (September 2024), hlm. 113.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang baik akan memperhatikan akurasi, objektivitas, dan relevansi dari data yang diperoleh, karena hal ini sangat mempengaruhi kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari penelitian.²⁷ Oleh karena itu, pemilihan teknik pengumpulan data yang tepat menjadi aspek yang penting karena setiap teknik memiliki keunggulan tersendiri yang perlu disesuaikan dengan jenis data yang dikumpulkan dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi pada dasarnya adalah kegiatan yang menggunakan pancaindera, seperti penglihatan, penciuman, dan pendengaran, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata dari suatu peristiwa atau kejadian dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.²⁸ Hasil dari observasi ini berupa catatan peneliti mengenai objek, peristiwa, dan aktivitas transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* pada PT Bank Aceh Syariah.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemberi informasi yang berperan

²⁷ Siti Romdona, dkk, Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuesioner, *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, Vol. 3, No. 1, (Januari 2025), hlm. 42.

²⁸ Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 2, (2023), hlm. 4.

penting dalam bidang yang akan diteliti atau dikaji.²⁹ Wawancara dalam penelitian ini disusun dalam format *guiden interview* (wawancara terarah), dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh peneliti secara sistematis yang akan diajukan kepada informan atau responden untuk mendapatkan data yang relevansi terkait pertanggungjawaban pihak PT. Bank Aceh Syariah terhadap gagal transaksi setor tunai melalui *Cash Recycle Machine* dan sistem klaimnya. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah yang mengalami gagal transaksi setor tunai melalui mesin CRM PT BAS, serta pihak manajemen risiko PT BAS yang berperan dalam pengelolaan kebijakan terkait transaksi dan prosedur sistem klaim yang diterapkan bank.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh dokumen tertulis dari lembaga/institusi yang menjadi objek penelitian. Dokumentasi merupakan aspek penting dalam mengumpulkan data yang tidak dipublikasi oleh lembaga/institusi guna mendapatkan data yang akurasi dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun data dokumentasi yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu laporan pengaduan nasabah terkait kegagalan transaksi setor tunai melalui mesin CRM serta laporan pertanggungjawaban pihak PT BAS atas kejadian tersebut, termasuk sistem klaim yang diterapkan.

5. Langkah Analisis Data

Langkah analisis data merupakan tahapan pengolahan data setelah seluruh data yang dibutuhkan berhasil penulis kumpulkan dengan menggunakan beberapa tahapan untuk menghasilkan data yang objektif dan valid. Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan secara menyeluruh

²⁹ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 136.

akan diproses untuk memperoleh kebenaran yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Adapun langkah-langkah analisis data yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pemilahan data berdasarkan klasifikasi data dan selanjutnya dilakukan penyajian data dengan memahami secara menyeluruh isi laporan transaksi, catatan nasabah, dan dokumentasi yang relevan mengenai kegagalan transaksi setor tunai melalui CRM, dengan mengidentifikasi substansi dari setiap laporan yang terkait dengan masalah tersebut.
 - b. Menelaah data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan untuk menyelesaikan permasalahan kegagalan transaksi setor tunai melalui CRM. Telaah ini mencakup prosedur yang diterapkan PT BAS dalam mendeteksi kesalahan sistem serta langkah-langkah yang diambil untuk mengembalikan kerugian yang dialami oleh nasabah.
 - c. Menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kegagalan transaksi. Ini termasuk kajian perspektif hukum ekonomi syariah (*dhaman*), serta bagaimana pihak bank menerapkan hukum tersebut dalam praktiknya untuk melindungi hak-hak nasabah.
 - d. Penyajian data dengan naratif sebagai bentuk laporan penelitian yang mengikuti format skripsi, dengan penggambaran data secara sistematis dan jelas.
6. Pedoman Penulisan

Untuk memastikan penelitian memenuhi standar penulisan karya ilmiah, penulis berpedoman kepada Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh (Edisi Revisi Tahun 2019), Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Al-Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu juga peneliti memanfaatkan berbagai pedoman lain yang relevan seperti perundang-undangan yang berkaitan

dengan penelitian, buku-buku serta hasil riset terdahulu sebagai pedoman dalam penulisan.

G. Sistematika Penulisan

Bab satu dalam penelitian ini berisi pendahuluan yang berfungsi sebagai landasan konseptual untuk memahami keseluruhan isi. Bab satu terdiri dari tujuh sub bab yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Bab pendahuluan ini disusun secara sistematis untuk memberikan pemahaman menyeluruh bagi pembaca dalam menelaah bab-bab berikutnya.

Bab dua berisi landasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian, mencakup teori terkait pengertian pertanggungjawaban bank, dasar hukum pertanggungjawaban bank, dan dasar pertanggungjawaban bank menurut fiqh muamalah.

Bab tiga berisi tentang hasil penelitian, bab ini berisi uraian pembahasan tentang temuan hasil penelitian pertanggungjawaban pihak PT Bank Aceh Syariah atas gagal transaksi setor tunai melalui CRM (perspektif hukum ekonomi syariah) yang meliputi profil dan peran PT Bank Aceh Syariah dalam sistem perbankan syariah di Aceh, implementasi *Cash Recycle Machine* dalam transaksi setor tunai pada PT BAS, penyelesaian mekanisme klaim nasabah gagal debit setor tunai CRM pada PT BAS, dan analisis pertanggungjawaban PT BAS terhadap gagal transaksi setor tunai melalui CRM menurut perspektif *dhaman*.

Bab empat merupakan bagian penutup dari penelitian yang berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran dari penulis yang dianggap penting untuk menyempurnakan penelitian ini agar lebih komprehensif dan bermanfaat.