

**PERLINDUNGAN NASABAH DALAM PERJANJIAN GADAI EMAS
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



OLEH :

NAMA : SANTYA ZAHARA
NPM : 1601110118
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui

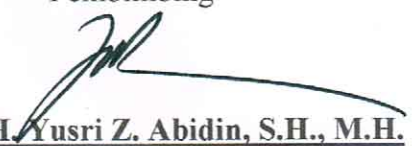
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN NASABAH DALAM PERJANJIAN GADAI EMAS PADA
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH**

Banda Aceh, 12 Oktober 2020

Pembimbing


Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN NASABAH DALAM PERJANJIAN GADAI EMAS PADA
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH**

Oleh

Nama : SANTYA ZAHARA
No. Mahasiswa : 1601110118
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 18 Agustus 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H.



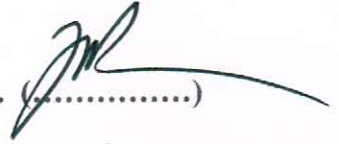
(.....)

2. Sekretaris : Mainita, S.H.,M.H.Kes



(.....)

3. Pembimbing/Penguji I : Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.



(.....)

4. Penguji II : Siti Mirilda Putri, S.H.,M.Kn.



(.....)

5. Penguji III : Rusnin, S.H.,M.H



(.....)

Banda Aceh, 4 September 2021
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.

ABSTRAK

Santya Zahara, 2021 **Perlindungan Nasabah dalam Perjanjian Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh**
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv, 57) pp, tabl, bibl.

(Dr. H. Yusri Z Abidin, S.H., M.H.)

Nasabah sebagai konsumen jika mengalami kerugian juga mendapat perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun kenyataannya masih ada nasabah yang merasa dirugikan oleh pihak bank dalam pembiayaan gadai emas. Dan sesuai pasal 22 peraturan Bank Indonesia bahwa tata cara peneanaan sanksi administrative diatur dalam peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, untuk menjelaskan kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, dan untuk menjelaskan upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris, data penelitian diperoleh menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, dengan tujuan untuk dapat mengumpulkan data secara langsung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan Nasabah Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh adalah perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas adalah hambatan yang timbul dari pemberi gadai berupa bentuk perjanjian kredit gadai yang terdapat di dalam Surat Bukti Kredit (SBK) yang dibuat dengan kata-kata yang kurang jelas dan sulit dibaca oleh nasabah dan hambatan yang timbul dari penerima gadai berupa kesalahan administrasi dari pihak Pedadaian. Upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh adalah memberi kesempatan/waktu kepada nasabah melunasi hutangnya melalui penjualan ulang. Apabila harus dilelang jaminan maka dijual dengan harga yang tinggi.

Disarankan kepada pihak bank agar memperhatikan hak-hak nasabah sebelum melakukan gadai. Disarankan bagi pihak nasabah agar lebih berhati-hati dalam menggunakan produk Bank. Sebelum menggunakan produk Bank atau melakukan transaksi dengan Bank, diharapkan untuk mencari informasi yang jelas mengenai produk tersebut dan mengetahui kemungkinan timbulnya risiko terkait dengan produk Bank tersebut agar Nasabah terhindar dari kerugian.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah saya dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Nasabah Dalam Perjanjian Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.**

Shalawat serta salam tidak lupa disampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan kea lam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Yusri Z Abidin, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan dan memberi petunjuk dalam rangka penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Rusnin, S.H., M.H. selaku dosen wali yang telah ikut serta dalam memberikan motivasi-motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Para Dosen dan seluruh civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan kebersamaannya selama dalam aktifitas perkuliahan;

Ucapan terima kasih saya yang tak terhingga dan teristimewa Ibunda Cut Nur Aini dan Ayahanda Mubin, yang telah membesarkan, mendidik, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanan yang luar biasa dengan diiringi doa agar saya, abangnda Ikhsan Gunawan,

Satya Aftartur, Muazir Chalik, dan kakak saya Sunja Lazuba, serta adik saya Safna Sisila menjadi orang yang berguna kelak baik dunia maupun akhirat.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik itu bagi penulis maupun pihak lain. Aamiin

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 20 Agustus 2021
Penulis

Santya Zahara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	7
C. Metode Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN HUKUM NASABAH JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH	
A. Nasabah dan Perlindungan Nasabah	12
B. Hak dan Kewajiban Nasabah	17
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
D. Hukum Pelayanan Nasabah Gadai Emas	24
E. Perjanjian antara Nasabah dan Pelaku Usaha.....	25
F. Penyelesaian Sengketa Nasabah.....	27
BAB III PERLINDUNGAN NASABAH JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) ULEE KARENG BANDA ACEH	
A. Perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng	32
B. Kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng	43
C. Upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.....	48
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sektor perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan sebagai salah satu upaya menciptakan kelancaran kegiatan perekonomian dalam suatu negara. Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Dengan diperkenalkan jenis bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil, maka sistem perbankan Indonesia tidak hanya menggunakan sistem perbankan konvensional tetapi dapat memilih kegiatan usaha yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil atau yang lebih dikenal sebagai Bank Syariah. Kegiatan bank berdasarkan prinsip bagi hasil pada dasarnya merupakan perluasan jasa perbankan bagi masyarakat yang membutuhkan dan menghendaki pembayaran imbalan tidak didasarkan pada sistem bunga melainkan atas dasar prinsip bagi hasil sebagaimana di jelaskan dalam syariat Islam.

Perbankan Syariah didirikan berdasarkan alasan filosofis maupun praktik. Secara filosofis, karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Secara praktis, karena sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional mengandung kelemahan. Pada dasarnya fungsi utama bank syariah tidak jauh beda dengan bank konvensional yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali sebagai fungsi intermediasi. Hanya saja hal tersebut dilakukan berdasarkan kepada ketentuan syariah Islam dengan memperhatikan ketentuan fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk setiap produk perbankan. Dalam praktiknya bank syariah menyalurkan dana yang

diperolehnya dalam bentuk pemberian pembiayaan, baik itu pembiayaan modal usaha, investasi maupun konsumsi. Pada bank syariah tidak mengenal adanya kredit namun menggunakan istilah pembiayaan untuk menyalurkan dana yang telah dihimpun dari masyarakat.¹

Regulasi yang mengatur tentang Perbankan Syariah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Salah satu unit perbankan syariah yang hadir dan eksis di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sebagai salah satu bank syariah yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. BSM sebagai alternatif jasa perbankan. Bank Syariah Mandiri telah memiliki 136 kantor cabang, 469 kantor cabang pembantu, dan 60 kantor kas di seluruh Indonesia. Adapun produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri pada saat sekarang ini salah satunya adalah pembiayaan. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : Dari teori ke praktik, Cet III*, Gema Insani, Jakarta, 2011, Hlm.168.

Pembiayaan merupakan salah satu kegiatan yang menonjol pada perbankan syariah. Pembiayaan adalah produk yang berfungsi untuk pemenuhan dan tambahan modal yang dibutuhkan nasabah untuk membiayai usaha atau proyek, dalam operasional perbankan syariah, pembiayaan dapat dilakukan dengan beberapa cara sesuai dengan produk yang disediakan oleh bank syariah dan harus sesuai dengan ketentuan hukum Islam.²

Perbankan Syariah memiliki produk yang berbeda dengan produk perbankan konvensional, baik mulai dari prinsip yang mendasarinya, transaksi akad yang digunakan, produk pembiayaan, akad pembiayaan, dan lain sebagainya. Melalui berbagai kegiatan, bank syariah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kelancaran usahanya melalui akad pembiayaan, dimana salah satu produk pembiayaan pada perbankan syariah yang dikembangkan belakangan ini ialah produk pembiayaan gadai. Produk pembiayaan gadai yang diterapkan oleh perbankan syariah adalah produk gadai emas syariah (*Ar-Rahn*).

Muhammad Syafi'i Antonio³ menjelaskan bahwa gadai syariah adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. Gadai Emas Syariah merupakan produk pembiayaan di mana nasabah menitipkan emas berbentuk perhiasan atau batangan sebagai jaminan untuk mendapatkan pembiayaan dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan prinsip syariah. Pembiayaan ini menggunakan akad *rahn* sebagai dasar dalam melakukan jaminan hutang, sedangkan akad *ijarah* (sewa) digunakan sebagai pendapatan bank dengan menarik biaya sewa/penitipan jaminan yang digadaikan nasabah meliputi barang yang

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet IV, Raja Grafindo, Jakarta, 2013, hlm. 11.

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, Tazkia Institute, Jakarta, 2013, hlm. 67.

mempunyai nilai harta dan tidak dipersoalkan apakah termasuk benda bergerak atau tidak bergerak. Gadai emas juga sebagai salah satu produk bank syariah berupa fasilitas pembiayaan dengan cara memberikan pinjaman (*qardh*) kepada nasabah dengan jaminan emas (perhiasan) dalam sebuah akad gadai (*rahn*). Bank syariah selanjutnya mengambil upah (*fee*) atas jasa penyimpanan atau penitipan yang dilakukannya atas emas tersebut berdasarkan akad jasa (*ijarah*).

Implementasi produk Gadai Emas Syariah tersebut sesuai dengan butir 1 angka 2 dan 4 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 yakni pada tentang rahn (gadai) emas, yang menyebutkan bahwa ongkos serta biaya pemeliharaan barang (*marhun*) ditanggung oleh rahin (penggadai) dan biaya penyimpanan barang dilakukan berdasarkan akad *ijarah*. Biaya yang dibebankan yaitu biaya administrasi yang dibayarkan diawal dan biaya sewa atau penyimpanan barang yang dibayarkan pada saat jatuh tempo.

Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah salah satu dari lembaga keuangan yang melihat peluang pasar gadai emas syariah tersebut di Indonesia sejak belasan tahun yang lalu. Pada tahun 2001, Bank Syariah Mandiri meluncurkan produk Gadai Emas Syariah. Pada dasarnya Gadai Emas di bank syariah hampir sama dengan gadai konvensional. Perbedaannya hanya pada bunga yang dibebankan pada pinjaman. Adapun di bank syariah menggunakan biaya administrasi seperti biaya penjagaan barang, pemeliharaan dan biaya penaksiran yang ditetapkan di awal.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum merupakan

gambaran fungsi hukum yaitu konsep yang dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Perlindungan hukum bagi nasabah menyangkut berbagai hal yaitu masalah hubungan hukum nasabah dengan dengan produsen/penyedia jasa, hak dan kewajiban para pihak dan pertanggungjawaban dan aspek penegakan hukumnya.

Nasabah sebagai konsumen jika mengalami kerugian juga mendapat perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum meliputi segala upaya mempertahankan hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan nasabah tersebut. Ketentuan ini tertuang dalam Pasal 4 huruf (h), yakni nasabah berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah, adapun permasalahan muncul dalam pelaksanaan gadai emas yaitu pada saat nasabah tidak dapat menebus emasnya untuk membayar hutang pada saat jatuh tempo. Sesuai dengan peraturan di bank, apabila pada saat jatuh tempo nasabah tidak dapat membayar hutang dengan menebus emas mereka, maka akan dilakukan pelelangan atau penjualan objek jaminan milik nasabah. Apabila eksekusi objek jaminan tersebut terjadi pada saat harga emas turun, maka nasabah akan mengalami kerugian. Ketidaksatabilan harga emas mengakibatkan risiko apabila mengalami penurunan secara tiba-tiba pada saat eksekusi objek

jaminan milik nasabah. Nasabah yang emasnya dijual pada saat harga emas turun akan mengalami kerugian dari biaya gadai yang sudah dibayarkan.

Menyadari betapa pentingnya pemenuhan hak-hak nasabah sebagai konsumen, khususnya pada nasabah jasa pembiayaan gadai emas dan perlindungan hukumnya dan sejauh mana pemerintah melindungi pengguna jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh?
2. Apakah Kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh?
3. Apakah upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh?.

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam bagian hukum perdata yang ruang lingkup pembahasannya fokus pada perlindungan hukum terhadap nasabah jasa pembiayaan gadai emas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.
- c. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

C. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan secara yuridis empiris digunakan untuk memperoleh data lapangan yang relevan mengenai perlindungan hukum nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

2. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel atau definisi konsep secara operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah adalah seseorang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu dari penjual.
- b. Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum.
- c. Perlindungan nasabah adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada nasabah.
- d. Bank Syariah Mandiri adalah suatu perusahaan milik swasta yang berbasis islami dan berfokus pada nilai-nilai syariah. Berbeda dengan

bank konvensional, bank syariah menawarkan pembiayaan bukan kredit. Dimana pembiayaan tidak mengambil bunga, melainkan margin.

- e. Gadai Emas Syariah merupakan produk pembiayaan di mana nasabah menitipkan emas berbentuk perhiasan atau batangan sebagai jaminan untuk mendapatkan pembiayaan dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan prinsip syariah.

3. Lokasi dan Populasi

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Banda Aceh. Lokasi ini dipilih karena terdapat banyak kasus pelanggaran hak-hak nasabah atas pelayanan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh Kota Banda Aceh.

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari responden dan informan. responden merupakan orang terlibat langsung dalam objek penelitian, sedangkan informan adalah orang tidak terlibat dalam objek penelitian namun dapat memberikan informasi tentang objek penelitian.⁴

4. Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara proposional atau *purposive sampling* yaitu seluruh populasi dapat memberi data dan informasi yang jelas tentang permasalahan yang diteliti. *Purposive sampling* yaitu teknik yang bertujuan untuk memilih beberapa responden beserta informan yang

⁴ Serjono Sekanto dan Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 229.

berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti yang diperkirakan dapat mewakili populasi.⁵

Keseluruhan sampel yang diambil terdiri dari:

a. Responden:

1. Manajer Marketing BSM Cabang Banda Aceh
2. Account Officer (AO) BSM Cabang Banda Aceh
3. Debitur/Nasabah Gadai Emas BSM Cabang Banda Aceh

b. Informan:

1. Staf Marketing BSM Cabang Banda Aceh
2. Supervisor Bidang Marketing BSM Cabang Banda Aceh

5. Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dilakukan penelitian berupa:

- a Penelitian Kepustakaan (*library research*), yaitu melakukan penelitian untuk mendapatkan data skunder yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, peraturan perundang-undangan, membaca artikel pada surat kabar dan bahan-bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b Penelitian Lapangan (*field research*), yaitu untuk mendapatkan data primer dan bahan yang konkrit dalam praktek yaitu mengadakan penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan.⁶

6. Cara Analisis Data

⁵ Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2006. hlm. 31.

⁶ Jhonny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publising, Malang, 2006, hlm. 393.

Data yang terkumpul kemudian diolah melalui tahap pemeriksaan (*editing*), penandaan (*coding*), penyusunan (*reconstructing*), sistematisasi berdasarkan pokok bahasan dan subpokok bahasan yang diidentifikasi dari rumusan masalah (*systematizing*) yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti.⁷ Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yang artinya melakukan penafsiran terhadap data berupa naratif yang diperoleh untuk dapat ditarik kesimpulan.⁸

D. Sistematika Pembahasan

Bab I tentang Pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Hal ini dimaksudkan sebagai kerangka awal dalam mengantarkan isi pembahasan kepada bab selanjutnya.

Bab II berisi tentang kajian teori mengenai Nasabah dan Perlindungan Nasabah, Hak dan Kewajiban Nasabah, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Hukum Pelayanan Nasabah Gadai Emas, Perjanjian antara Nasabah dan Pelaku Usaha dan Penyelesaian Sengketa Nasabah.

Bab III merupakan hasil penelitian tentang Perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, Kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, Upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Bab IV adalah penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan skripsi ini.

⁷ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 116.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2015 hlm. 22.

BAB II

TINJAUAN HUKUM NASABAH JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH

A. Nasabah dan Perlindungan Nasabah

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer yang berarti setiap orang yang menggunakan barang.¹ Nasabah pada umumnya diartikan sebagai pemakai produk dari pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai.² Nasabah adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Nasabah erat berkaitannya dengan masalah ganti rugi meliputi korban produk cacat yang bukan hanya pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.³ Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya.

Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu:

¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm. 35.

² Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Nasabah di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 17.

³ M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta, Bandung, 2010, Hlm. 189.

1. Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau di dapatkan oleh nasabah.
2. Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
3. Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalahmasalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuantujuan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap asasi manusia di bidang hukum.⁴ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah,

⁴Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengkera Nasabah Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011. Hlm. 61

mempertahankan, dan membentengi.⁵ Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.⁶

Asas perlindungan nasabah yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat nasabah serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁷

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan nasabah adalah “” untuk memberdayakan nasabah dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya, menciptakan sistem perlindungan nasabah yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi itu dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan nasabah sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.⁸

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer yang secara harafiah berarti setiap orang yang menggunakan barang.⁹ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh

⁵ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2012, Hlm. 354.

⁶ Nasution AZ, *Hukum Perlindungan Nasabah, Suatu Pengantar*, Penerbit Di Adit Media, Jakarta, 2004, Jakarta, 2004, Hlm. 61.

⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Nasabah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, Hlm.9.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Nasabah*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009. Hlm. 115.

⁹ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm. 35.

pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹⁰

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen yang berkaitan dengan masalah ganti rugi yang bukan hanya pembeli, melainkan juga korban bukan pembeli, pemakai dan bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama.

Konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.¹¹

Perlindungan dalam ilmu hukum adalah bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, ancaman, gangguan dan kekerasan yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang berarti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Perlindungan juga berarti konservasi, pemeliharaan dan penjagaan.¹²

¹⁰ Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, Hlm. 17.

¹¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011, Hlm. 61.

¹² Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 4 Penerbit Balai Pusaka, Jakarta. 2012. Hlm.354.

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia melalui sarana perlindungan hukum preventif dan represif.¹³

Asas perlindungan diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹⁴

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:¹⁵

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d),
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

B. Hak dan Kewajiban Nasabah

¹³ Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004. Hlm. 61.

¹⁴ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia. Bogor. 2008. Hlm.9.

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009. Hlm 115.

Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Hak-hak dasar konsumen pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika John F. Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962 melalui deklarasi hak-hak konsumen yang meliputi:

- a. Hak untuk Mendapat atau Memperoleh Keamanan. Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Misalnya konsumen merasa aman jika produk makanan/minuman yang dikonsumsi dirasa aman bagi kesehatan. Artinya, produk makanan tersebut memenuhi standar kesehatan, gizi, dan sanitasi, serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia.¹⁶
- b. Hak untuk Memperoleh Informasi. Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk barang/jasa yang dikonsumsi, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/kemasan produk.
- c. Hak untuk Memilih. Setiap konsumen berhak memperoleh produk barang/ jasa dengan harga yang wajar artinya konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang/ jasa yang akan dikonsumsi.

¹⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 24.

d. Hak untuk Didengarkan atau *the Right to be Heard*. konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen yang meliputi:¹⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 63.

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi persaingan curang.

Adanya hak pasti diiringi dengan adanya kewajiban, mengingat hak dan kewajiban sangat erat hubungannya maka UUPK dalam Pasal 5 telah menentukan kewajiban konsumen, yaitu:¹⁸

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakatai;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan

¹⁸ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 99.

peringatan secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.¹⁹

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa. Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap hal sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha Perbankan Syariah adalah setiap badan usaha yang bergerak di bidang di sektor jasa keuangan yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bahwa yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

¹⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 47.

Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha dalam kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor, serta termasuk juga korporasi, BUMN, koperasi, importer dan lain-lain.²⁰

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Kewajiban kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41.

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani nasabah secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada nasabah untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sesuai yang tercantum dalam uupk, kerugian pelaku usaha juga diatur dalam uu perbankan syariah. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi nasabah diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.²¹

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak nasabah, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan nasabah.

D. Hukum Pelayanan Nasabah Gadai Emas

Pengertian gadai yang tertulis dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 44.

orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk apabila pihak yang berhutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

Penjelasan dari pasal di atas tersebut yaitu satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Tugas pokoknya adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Hal ini didasari pada fakta yang terjadi di lapangan bahwa terdapat lembaga keuangan yang seperti lintah darat dan pengijon yang dengan melambangkan tingkat suku bunga setinggi-tingginya.

Undang-undang Nomor 9 tahun 1969 pasal 6 dijelaskan bahwa sifat usaha pegadaian adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

1) Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 pasal 7 dijabarkan:

- a) Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan jasa dibidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman tidak wajar.

3). Fatwa dewan Syariah Nasional memperkuat status hukum gadai

syariah dengan beberapa fatwa antara lain:

- a) Fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 mengenai Rahn. b). Fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002 mengenai Rahn Beraguan Emas.
 - b) Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Ijarah.
 - c) Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah.
 - d) Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Ganti Rugi.
- 4) Dalam hukum perdata, hak gadai hanya berlaku pada benda bergerak; sedangkan dalam hukum Islam, Rahn berlaku pada seluruh harta, baik harta bergerak maupun harta tidak bergerak.

E. Perjanjian antara Nasabah dan Pelaku Usaha

Ketentuan umum hukum perikatan terdapat dalam KUHPerdata yang merupakan dasar atau asas umum yang secara nyata harus ada dalam membuat semua perjanjian.²² Pasal 1319 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yang termuat didalam bab ini (bab ke dua) dan bab yang lalu (bab ke satu). Oleh karena itu pembahasan dimulai dari tinjauan umum tentang perjanjian menurut KUHPerdata Indonesia.

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dalam KUHPerdata pasal 1313, dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Perjanjian atau bisa disebut dengan persetujuan bentuknya berupa rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang

²² Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 80.

diucapkan atau ditulis. Artinya pihak-pihak yang saling berjanji setuju untuk melakukan sesuatu. Perjanjian itu bisa secara lisan maupun secara tertulis. Maksud dari para pihak yang mengadakan perjanjian adalah agar antara mereka berlaku suatu perikatan hukum sehingga mereka terikat satu sama lain karena janji yang telah mereka berikan.²³

Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menganut sistem terbuka artinya segala pengaturan dalam hukum perjanjian diberikan sebebaskan-bebasnya kepada masyarakat mengadakan perjanjian asalkan tidak melanggar ketertiban umum. Pasal-pasal mengenai hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata dianggap sebagai hukum pelengkap yang boleh dikesampingkan apabila dikehendaki oleh para pihak yang membuat perjanjian.²⁴

Pengertian jual beli dalam Pasal 1457 KUHPerdata adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pasal 1474 KUHPerdata menyatakan bahwa kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya.²⁵

Menurut Subekti jual beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.²⁶

²³ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan: Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 32.

²⁴ R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2004, hlm. 451.

²⁵ Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2000, hlm. 207.

²⁶ *Op.Cit.*, hlm. 451.

Dalam konsep hukum perdata yang diberlakukan, jual beli merupakan perjanjian obligatoir, bukan perjanjian kebendaan, karena itu penjual masih wajib menyerahkan barang yang dijualnya kepada pembeli, atau dalam jangka waktu yang hampir sama, tetapi selalu terbuka kemungkinan untuk melakukan penerahan pada waktu yang berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan.²⁷

F. Penyelesaian Sengketa Nasabah

Sengketa konsumen oleh Az. Nasution diartikan sebagai keadaan atau peristiwa reaksi konsumen terhadap pengusaha dengan demikian sengketa konsumen muncul dalam relasi antara konsumen dan pelaku usaha. Selama ini, penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi dilakukan melalui penyelesaian secara damai atau melalui lembaga atau instansi yang berwenang.²⁸

Sengketa konsumen dapat dilihat dari jenis pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen atau pelaku usaha. Walaupun konsumen juga berpotensi melakukan pelanggaran, tetapi tidak menjadi (*subject matter*). Pelaku usahalah yang justru menjadi pusat perhatian (*focus of interest*). Setidaknya ada tiga jenis pelanggaran yang potensial dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu:

- a. Perbuatan atau tindakan pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen.
- b. Produk yang dipasarkan pelaku usaha melanggar ketentuan larangan UU.
- c. Tanggung jawab yang harus dipikul oleh pelaku usaha.

²⁷ Komariah, *Hukum Perdata*, Unit Pelaksana eknis Penerbitan Universitas Muhamadiyah, Malang, 2008, hlm. 65.

²⁸ Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011, hlm. 22.

Dalam implikasinya, ketiganya saling berkaitan sehingga sulit dipisahkan meskipun dalam realisasinya dapat dibedakan.²⁹

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui:

1) Penyelesaian sengketa secara damai

Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah apabila para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa kuasa/ pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Cara damai tersebut berupa perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak yang bersangkutan. Dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini, sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang mudah, murah, dan (relatif) lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat pula dalam KUHPerdara Indonesia (Buku Ke-III, Bab 18, pasal 1851- pasal 1858 tentang perdamaian/dading) dan dalam Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2) Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

a. Di luar Pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Penyelesaian di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang

²⁹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila. Bandar Lampung, 2007, hlm. 140.

diderita konsumen (Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Pasal 47 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara di luar pengadilan maka bisa melakukan *Alternative Dispute Resolution* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa masalah ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal tersebut diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

b. Di Pengadilan

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian di luar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam Undang-Undang.

BAB III

PERLINDUNGAN NASABAH JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH

A. Perlindungan Nasabah Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh

Emas menjadi salah satu bentuk investasi dan jaminan yang terbilang cukup banyak diminati oleh kalangan masyarakat Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari tingginya jumlah transaksi yang terjadi dalam bentuk logam mulia ini. Masyarakat memiliki keyakinan dan juga rasa percaya yang cukup tinggi terhadap kestabilan harga emas, sehingga ada banyak orang yang menjadikan emas sebagai salah satu sarana investasi utama dalam keuangan mereka.¹

Namun meski demikian, harga emas di pasaran bisa saja tidak stabil dan mengalami perubahan yang cepat. Hal ini disebabkan karena banyak hal, terutama masalah dan juga kondisi ekonomi di dalam sebuah negara. Mengingat resiko investasi tersebut, maka ketika melakukan investasi dalam bentuk emas, kita tetap dianjurkan untuk melakukan investasi dalam bentuk portofolio lainnya.

Tindakan ini akan mencegah dan menjauhkan kita dari penurunan nilai investasi secara keseluruhan, jika sewaktu-waktu sarana investasi yang kita miliki mengalami penurunan nilai yang cukup tinggi. Investasi tentu memiliki sejumlah resiko di dalamnya, sehingga bentuk tindakan antisipasi tetap wajib untuk dilakukan sebelum melakukan investasi itu sendiri.

Menjadikan emas sebagai jaminan tentu perlu dilakukan dengan penuh pertimbangan, sebab harga emas terbilang sangat fluktuatif dan dipengaruhi oleh

¹ <https://media.neliti.com/media/publications/35327-ID-perlindungan-hukum-terhadap-nasabah-gadai-emas-syariah-dalam-hal-terjadinya-penu.pdf>

nilai inflasi. Pada dasarnya, nilai emas ditentukan dalam bentuk Dollar. Hal ini tentu akan membuatnya sangat sensitif dan mudah berubah sewaktu-waktu, di mana nilai tukar rupiah akan sangat berpengaruh pada harga emas di pasaran.

Semakin rendah nilai tukar rupiah terhadap dolar, maka akan semakin tinggi harga emas di pasaran. Hal seperti ini tentu akan sangat mempengaruhi nilai investasi yang kita lakukan, sebab nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing tentu akan sangat mudah dipengaruhi oleh berbagai hal yang terjadi di dalam ekonomi negara kita, di antaranya adalah keamanan dan juga kestabilan ekonomi itu sendiri.

Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh merupakan salah satu dari industri keuangan yang mendapatkan perhatian besar dari masyarakat Provinsi Aceh sebagai tempat gadai emas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa BSM Cabang Banda Aceh pada tahun 2017-2018 mengalami peningkatan nasabah sebanyak 24 orang (10%) dengan peningkatan penyaluran dana sebesar Rp 800.000.000 (31%), dari tahun 2018-2019 mengalami peningkatan nasabah sebanyak 37 orang (14%) dengan peningkatan penyaluran dana Rp 785.000.000 (23%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai tertarik pada produk ini. Namun pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan nasabah sebanyak 45 orang (15%) dengan peningkatan jumlah penyaluran dana sebesar Rp 865.000.000 (20%). Adapun penyajian data secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah
Mandiri Cabang Banda Aceh 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Penyaluran Gadai Emas
1	2017	234	Rp.2.550.000.000
2	2018	258	Rp.3.350.000.000
3	2019	295	Rp.4.135.000.000
4	2020	250	Rp.5.000.000.000
Rata-Rata		259	Rp.3.758.750.000

Sumber: Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, 2020.

Penurunan jumlah nasabah yang terjadi pada tahun 2019, menimbulkan rasa ingin tahu peneliti untuk menggali apa yang menjadi penyebab berkurangnya nasabah pada saat itu. Berdasarkan survei terhadap nasabah pada tanggal 20 Februari 2020, diketahui bahwa penurunan jumlah nasabah disebabkan oleh kurangnya kenyamanan yang ditunjukkan oleh pihak perusahaan termasuk masih belum memadainya pelayanan terhadap nasabah. Berdasarkan keterangan dari salah seorang karyawan bagian gadai emas memang saat ini, pelanggan lebih sulit terpuaskan karena pelanggan lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang sifat memaafkan dan faktor perlindungan nasabah yang diterapkan oleh banyak pesaing dengan tawaran pelayanan yang lebih baik. Selain itu juga kurangnya sosialisasi mengenai kemudahan-kemudahan produk yang ditawarkan, sehingga sebagian nasabah keberatan atas syarat gadai yang mengharuskan calon nasabah membuka rekening yang dikenakan biaya administrasi serta membutuhkan waktu untuk proses membuka buku tabungan sebelum transaksi atau akad gadai dan faktor persaingan bisnis.

Perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh terdiri dari perlindungan hukum preventif yaitu di mana nasabah diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan bank mendapat bentuk yang definitif dan perlindungan hukum represif, di mana lebih ditujukan dalam menyelesaikan sengketa.²

1. Perlindungan hukum preventif

Terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah) berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas

²Nova Marlina, Kasubid Kesektariat dan SDM Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, Wawancara tanggal 2 September 2020.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan ("UU 10/1998"), di antaranya sebagai berikut:

Penyediaan Informasi Mengenai Kemungkinan Timbulnya Risiko Kerugian Pasal 29 ayat (4) UU 10/1998 menyatakan: Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan. Berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU 10/1998: Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Kemudian terkait dengan kemungkinan timbulnya risiko yang akan dihadapi nasabah dalam penggunaan produk Bank Syariah, telah diatur bahwa Bank Syariah wajib menjelaskan sebelumnya kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian tersebut.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Tujuannya agar konsumen tidak mendapatkan informasi atau gambaran yang keliru atas produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pegadaian syariah.

Ketentuan hak konsumen atas informasi benar termaktub dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa kepada konsumen

atas produknya. Hak informasi ini adalah sangat penting karena informasi kepada konsumen yang tidak memadai dan tidak benar dapat menjadi salah satu bentuk cacat produk yaitu cacat instruksi. Hak atas informasi yang jelas dan benar bertujuan untuk melindungi konsumen agar memperoleh gambaran tentang produk. Informasi yang benar akan melindungi kepentingan konsumen untuk dapat memilih produk dan/atau jasa yang diinginkan sesuai kebutuhan serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Bagi konsumen pegadaian syariah, pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau jasa sangat berpengaruh kepada perlindungan diri mereka dari kesalahan memilih produk dan/atau jasa. Oleh sebab itu, pegadaian syariah wajib menyajikan dan menyampaikan informasi atas produk yang disediakan secara baik dan benar.

Dalam hubungan hukum antara nasabah dan lembaga keuangan termasuk adalah perjanjian yang dibuat oleh satu pihak saja, yaitu lembaga keuangan. Perjanjian sepihak oleh lembaga keuangan disebut dengan istilah perjanjian atau klausula baku. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, hal-hal spesifik dari obyek yang diperjanjikan.

Keuntungan yang didapatkan dari penggunaan perjanjian baku adalah efisiensi waktu, biaya dan tenaga. Namun di sisi lain, perjanjian baku menempatkan pihak yang tidak ikut serta membuat isi perjanjian baik secara langsung atau tidak langsung sebagai pihak yang dirugikan. Nasabah memiliki

hak kedudukan seimbang dalam perjanjian tetapi harus mengikuti isi perjanjian yang disodorkan oleh lembaga keuangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha membuat dan mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dengan ancaman perjanjian batal demi hukum.

Dalam gadai emas, pihak bank harus memberi informasi tentang harga emas yang bisa turun saat pelelangan emas terjadi, sehingga nasabah tidak merasa dirugikan ketika terjadinya pelelangan ketika harga emas turun.

Pasal 1155 KUHPerdara menyatakan perlindungan hukum yang diberikan apabila pihak debitur yang melakukan wanprestasi dalam perjanjian gadai. Sedangkan dalam Pasal 1157 KUHPerdara adalah perlindungan hukum debitur apabila kreditur lalai dan melakukan wanprestasi. Pasal 1157 KUHPerdara yaitu : kreditur bertanggung jawab atas kerugian atau susutnya barang gadai itu, sejauh hal itu terjadi akibat kelalaiannya. Di pihak lain debitur wajib mengganti kepada kreditur biaya yang berguna dan perlu dikeluarkan oleh kreditur itu untuk penyelamatan barang gadai itu.

Selain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdapat undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan hukum nasabah yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan pemenuhan atas hak-hak konsumen yang seharusnya didapat oleh konsumen. Segala upaya yang dilakukan memberikan kepastian

hukum menunjukkan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya berorientasi terhadap ganti kerugian maupun pemberian sanksi namun juga untuk pemberdayaan konsumen maupun peningkatan kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya perlindungan konsumen.

Pemberlakuan UUPK tidaklah menghapus ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah ada mengenai perlindungan konsumen yang sesuai dengan Pasal 64 Ketentuan Peralihan yaitu :

“segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 memberikan perlindungan hukum kepada nasabah selaku debitur secara umum jika merasa dirugikan oleh pihak kreditur. Terhadap penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 yaitu Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak bersengketa, penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa berdasarkan ayat (2) tidak menutup

kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak. Penyelesaian damai yang dimaksud adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak yang bersengketa tanpa pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Namun apabila penyelesaian secara damai tidak dapat dilakukan maka terdapat dua pilihan yang dapat dilakukan yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdapat dalam Pasal 47 yaitu :“penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.”

Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan dapat dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu diupayakan penyelesaian melalui proses mediasi. Panel arbitrator yang ditunjuk bertindak sebagai mediator. Apabila disepakati penyelesaian maka solusi yang disepakati para pihak dijadikan kompromis, dan kompromis dapat efektif menjadi award (putusan arbitrase) yang final dan binding apabila para pihak meminta.

Jika mediasi gagal, penyelesaian ditingkatkan menjadi konsiliasi. Apabila dengan cara mediasi sengketa gagal diselesaikan maka atas kesepakatan bersama, pihak yang semula menjadi mediator akan bertindak sebagai konsiliator yang mengusahakan solusi yang dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan atas solusi yang dibuat oleh konsiliator, maka kedudukannya berubah menjadi arbitrator sehingga solusi yang

diberikan meningkat menjadi award yang bersifat final dan binding bagi para pihak. Award tersebut memiliki kekuatan eksekutorial sebagaimana layaknya putusan arbitrase.

Jika konsiliasi gagal, penyelesaian ditingkatkan menjadi arbitrase. Apabila konsiliasi tidak menghasilkan solusi maka proses konsiliasi dihentikan, akan tetapi bersamaan dengan itu penyelesaian sengketa dilanjutkan dengan proses pemeriksaan arbitrase dan konsiliator langsung bertindak sebagai arbitrator. Penyelesaian sengketa menghasilkan putusan arbitrase yang bersifat final dan binding kepada para pihak.

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif dilakukan dengan menyelesaikan sengketa melalui jalur musyawarah. Mufakat penyelesaian sengketa melalui jalur musyawarah mufakat ini merupakan jalur paling awal yang dilalui oleh pihak yang bersengketa sebelum akhirnya masuk pada jalur hukum atau pengadilan. Dengan adanya jalur ini, diharapkan para pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan masalahnya dengan cara yang baik-baik (musyawarah) sehingga dapat tercapai kata perdamaian (mufakat).

Penyelesaian sengketa melalui jalur musyawarah mufakat ini, maka sangat diharapkan terciptanya perdamaian antara nasabah dan Pegadaian, tetapi ketika melalui jalur ini persengketaan tidak juga selesai, maka persengketaan ini dapat dilakukan melalui lembaga mediasi untuk segera mendapatkan solusi yang baik. Bila jalur mediasi tidak juga mendapatkan hasil, maka jalur paling akhir yang harus ditempuh adalah jalur Pengadilan.³

³ Nova Marlina, Kasubid Kesektarian dan SDM Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, wawancara tanggal 2 September 2020.

Apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak membuahkan hasil maka, penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan. Dalam Pasal 48 menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 diatas.”

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan hanya dimungkinkan apabila : (a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau (b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Usaha-usaha penyelesaian sengketa secara cepat terhadap tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap pelaku usaha telah dilakukan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kemungkinan bagi konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketanya di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal adanya upaya banding maupun kasasi dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut.

Selain mengakui keberadaan peraturan perundang-undangan yang telah ada yang bertujuan untuk melindungi konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga masih memberikan ruang untuk pengaturan atau peraturan perundang-undangan baru yang bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia. Ketentuan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan terhadap ketentuan undang- undang khusus yang mengatur perlindungan konsumen. Misalnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun

2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Meskipun secara khusus UU OJK telah ditentukan bagi perlindungan konsumen di sektor keuangan namun ketentuan umum dalam UUPK dapat digunakan untuk melindungi konsumen di sektor keuangan sepanjang sesuai dengan pengertian konsumen dalam UUPK.

B. Kendala dalam Perlindungan Nasabah Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh

Berdasarkan pasal 1155 KUH Perdata, pembentuk Undang-Undang memberikan wewenang kepada pemegang gadai untuk menjual objek gadai atas kekuasaan sendiri (eksekusi) melalui pelelangan umum menurut kebiasaan-kebiasaan setempat serta atas syarat- syarat yang lazim berlaku. Karena dengan cara pelelangan umum ini diharapkan dapat diperoleh harga yang paling tinggi untuk benda gadai. Dari hasil penjualan obyek gadai tersebut, pemegang gadai berhak mengambil pelunasan piutangnya, dimana dalam hal hasil penjualan itu lebih besar dari pada piutangnya tersebut yang setinggi-tingginya sebesar nilai obyek yang di gadai sisanya menjadi hak pemberi gadai.

Selain hambatan dalam pelaksanaan eksekusi, ada hambatan lain yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh setelah pelelangan tersebut dilakukan. Adapun kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada bank syariah mandiri cabang banda aceh adalah sebagai berikut:⁴

1. Hambatan yang Timbul dari Pemberi Gadai (Eksternal)

Pada umumnya hambatan yang timbul dari pemberi gadai ini adalah kurangnya kesadaran dari nasabah terhadap tanggal jatuh tempo dan tanggal

⁴ Nova Marlina, Kasubid Kesektarian dan SDM Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, wawancara tanggal 2 September 2020.

lelang. Dalam perjanjian kredit atau pinjam meminjam di Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh nasabah diberikan Surat Bukti Kredit (SBK) yang dipegang oleh nasabah sendiri, dan digunakan sebagai bukti bahwa dia adalah pemilik barang jaminan tersebut.

Di dalam SBK tercantum tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang yang biasanya selisih jaraknya minimal 15 hari. Pada SBK tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang biasanya di lingkari, ini bertujuan untuk memperjelas kapan pemberi gadai harus melunasi pinjamannya, sehingga tidak lupa.

Ketidaksadaran masyarakat akan masa jatuh tempo ini biasanya menimbulkan masalah di kemudian hari, biasanya masyarakat kurang memperhatikan tanggal jatuh tempo, karena kesibukan dan rutinitas sehari-hari, mereka sering lupa sehingga tidak menyadari bahwa sudah sampai pada masa jatuh tempo.

Meskipun telah mendapat pemberitahuan sebelumnya oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh yang biasanya dilakukan melalui pos, maupun melalui telepon, masih ada juga nasabah yang lalai. Pada akhirnya disaat pelaksanaan lelang nasabah baru datang dan berniat untuk menebus barangnya. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Surat Edaran Direksi No.48/Op1.00211/2003 tentang lelang Barang Jaminan. Dijelaskan bahwa sebelum sampai jam 10.00 waktu setempat pada hari lelang barang jaminan gadai yang telah jatuh tempo, maka nasabah masih diberi kesempatan untuk melunasi pinjamannya. Pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh selalu memberikan kesempatan bagi nasabah yang beriktikad baik untuk melunasi hutangnya, keberadaan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh ini benar-benar mampu memenuhi kebutuhan rakyat kecil.

Akan tetapi, terkadang ketidaksadaran masyarakat ini didukung pula oleh bentuk perjanjian kredit gadai yang terdapat di dalam Surat Bukti Kredit (SBK) yang dibuat dengan kata-kata yang kurang jelas dan sulit dibaca oleh nasabah, serta sikap tidak baik dari beberapa pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, yang terkadang tidak memberikan penjelasan kepada nasabah tentang tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang yang tercantum dalam SBK, apabila terhadap nasabah baru yang biasanya masih tidak mengerti mengenai aturan yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Hal ini juga disebabkan sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh merupakan golongan ekonomi menengah ke bawah, dengan tingkat pendidikan yang juga tidak terlalu tinggi, sehingga jika tidak diberi penjelasan sulit bagi mereka untuk mengerti dan memahami proses dan prosedur yang berlaku. Maka oleh sebab itu nasabah sering kali lalai dan tidak menghiraukan terhadap benda jaminan yang telah jatuh tempo.

2. Hambatan yang Timbul dari Penerima Gadai (Internal)

Hambatan internal yang dimaksud disini adalah hambatan yang berasal dari pihak kreditur yang dalam hal ini adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. Biasanya hambatan ini timbul dalam bentuk kesalahan administrasi dari pihak Pegadaian. Dalam pemberian pelayanan, menjalin komunikasi yang baik antara nasabah dengan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh merupakan kata kunci utama agar transaksi bisa berjalan dengan baik dan lancar. Namun adakalanya tidak terjadi komunikasi antara nasabah dengan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, salah satu contoh seperti keluhan yang ditingkapkan oleh Nurjannah yang sudah 10 tahun menjadi nasabah tetap pada

Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, yang mendapat surat pemberitahuan jatuh tempo sehari setelah tanggal eksekusi.

Padahal seharusnya sesuai dengan peraturan pada pedoman Operasional Kantor Cabang tentang pemberitahuan eksekusi/lelang, dijelaskan pemberitahuan jatuh tempo dilakukan paling lambat 15 hari sebelum pelaksanaan eksekusi. Dalam hal ini nasabah merasa dirugikan, karena tidak mendapat pemberitahuan sebelumnya, tiba-tiba saja barang sudah di eksekusi/lelang. Pada akhirnya pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh mengakui kelalaiannya tentang keterlambatan pengiriman surat pemberitahuan, dan memberikan ganti rugi kepada nasabah, ganti rugi diberikan sebesar harga taksir awal.¹³ Namun terkadang keterlambatan ini juga tidak sepenuhnya kesalahan dari Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, adakalanya alamat nasabah sudah berubah dan tidak memberitahukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, sehingga surat pemberitahuan tidak dapat sampai ke tangan nasabah tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa setiap permasalahan ataupun hambatan yang timbul sedapat mungkin diselesaikan dengan cara musyawarah sesuai dengan ketentuan dalam surat perjanjian dan terhadap perselisihan dan sengketa yang terjadi dalam pelaksanaan eksekusi lebih dahulu diupayakan untuk menyelesaikannya melalui musyawarah antara pemberi gadai dan penerima gadai. Hal ini dikarenakan para pihak menganggap bahwa dengan jalan musyawarah lebih baik untuk menyelesaikan persoalan di antara para pihak. Oleh karena itu penyelesaian yang ditempuh adalah tidak melalui pengadilan tetapi dengan jalan musyawarah karena cara ini dipandang lebih mudah, cepat dan hemat biaya dibandingkan dengan jalan pengadilan yang rumit dan memakan waktu lama.

C. Upaya Dalam Perlindungan Nasabah Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nova Marlina, Kasubid Kesektariatan dan SDM Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh⁵ diketahui bahwa, perlindungan hukum terhadap debitur dalam pelaksanaan eksekusi barang gadai milik nasabah sudah ditentukan di dalam aturan bahwa pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh berhak melelang langsung barang jaminan gadai yang telah jatuh tempo, karena pada intinya pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh melelang barang jaminan gadai hanya untuk mengambil hak nya saja dan yang selebihnya akan dikembalikan kepada nasabah.

Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh tidak dapat sewenang-wenang dalam pelaksanaan eksekusi 2017 atas benda jaminan, ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh untuk memberitahukan pelaksanaan eksekusi atas benda gadai tersebut, hal ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap debitur. Adapun upaya yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:⁶

1. Memberi kesempatan/waktu kepada nasabah melunasi hutangnya melalui penjualan ulang

Dalam perbankan Surat Peringatan hingga saat ini masih digunakan sebagai salah satu alat tagih oleh kreditur kepada debitur yang bermasalah.

⁵ Nova Marlina, Kasubid Kesektariatan dan SDM Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, wawancara tanggal 2 September 2020.

Bank selaku kreditur memiliki hak untuk memberikan surat peringatan kepada debitur yang lalai dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran kredit.

Namun tindakan Bank dalam memberikan Surat Peringatan perlu memperhatikan tentang rentang waktu (interval) pemberian dan redaksinya meskipun telah disepakati dalam perjanjian kredit, bahwa Bank dapat memberikan Surat Peringatan sebanyak tiga kali dalam kurun waktu yang wajar. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada debitur untuk memenuhi kewajibannya maupun undangan dari kreditur untuk bernegosiasi sesuai dengan Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatuhan, kebiasaan, kebiasaan atau Undang-Undang.”

2. Apabila harus dilelang jaminan maka dijual dengan harga yang tinggi

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh untuk perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pelaksanaan eksekusi atas benda jaminan gadai yaitu dengan memberikan surat pernyataan lelang yang berisi tanggal, waktu dan tempat lelang itu dilaksanakan.

Jika penetapan harga lelang dilakukan oleh Tim Penaksir dari internal bank sendiri, maka pada praktiknya bank juga mengikuti prosedur penetapan nilai yang serupa. Dari nilai Hak Tanggungan, harga pasar, dan Nilai Likuidasi, pertama-tama untuk Nilai Limit dipilih harga yang tertinggi. Jika tidak laku, maka nilai limit akan diturunkan di penawaran kedua. Jika masih belum laku, akan terus diturunkan sampai menyentuh Nilai Likuidasi.

Hambatan yang di hadapi oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh dalam melaksanakan eksekusi barang gadai adalah hambatan eksternal dan internal, dimana hambatan eksternal yaitu hambatan yang berasal dari debitur atau masyarakat, yang pada umumnya terjadi karena kurangnya kesadaran dari debitur sehingga terjadi perlawanan yang dilakukan pemberi gadai atas upaya eksekusi yang akan dilakukan, dimana perlawanan yang dilakukan pemberi gadai berupa perlawanan hukum yaitu dengancara menggugat pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh ke pengadilan. Dan hambatan internalnya adalah hambatan yang berasal dari kreditur yang dalam hal ini adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, biasanya hambatan ini timbul karena bentuk kesalahan administrasi dari Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh dalam pemberian pelayanan menjalin komunikasi yang baik antara nasabah dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Perlindungan hukum terhadap debitur dalam mengeksekusi barangnya itu sudah ada di dalam aturan bahwa Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh berhak melelang langsung barang jaminan gadai yang telah jatuh tempo, karena pada intinya pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh melelang barang jaminan gadai hanya untuk mengambil hak nya saja dan yang selebihnya juag akan dikembalikan kepada nasabah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan Nasabah Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh adalah perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif.
2. Kendala dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh adalah hambatan yang timbul dari pemberi gadai (eksternal) berupa bentuk perjanjian kredit gadai yang terdapat di dalam Surat Bukti Kredit (SBK) yang dibuat dengan kata-kata yang kurang jelas dan sulit dibaca oleh nasabah dan hambatan yang timbul dari penerima gadai (internal) berupa kesalahan administrasi dari pihak Pegadaian.
1. Upaya dalam perlindungan nasabah jasa pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh adalah memberi waktu kepada nasabah melunasi hutangnya melalui penjualan ulang. Apabila harus dilelang jaminan maka dijual dengan harga yang tinggi.

B. Saran

1. Disarankan kepada pihak bank agar memperhatikan hak-hak nasabah sebelum melakukan gadai.
2. Bagi Pihak Nasabah harus lebih berhati-hati dalam menggunakan produk Bank Pegadaian. Sebelum menggunakan produk Bank atau melakukan transaksi dengan Bank, diharapkan untuk mencari informasi yang jelas mengenai produk tersebut dan mengetahui kemungkinan timbulnya risiko terkait dengan produk Bank tersebut agar Nasabah terhindar dari kerugian.

3. Penerapan denda gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh yang besarnya belum ditentukan dalam isi perjanjian menyulitkan pihak nasabah apabila akan melakukan pelunasan sehingga lebih baik nilai denda per hari ditentukan dan disebutkan secara jelas nominalnya di dalam isi perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Nasabah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- , *Hukum Perlindungan Nasabah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Nasabah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Nasabah*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Nasabah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Nasabah Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 4. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2012.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Nasabah di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Jhonny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publising, Malang, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet IV, Raja Grafindo, Jakarta, 2013.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, Tazkia Institute, Jakarta, 2013.
- , *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Cet III, Gema Insani, Jakarta, 2011.
- Nasution Az, *Hukum Perliindungan Nasabah, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004.
- Serjono Sekanto dan Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Nasabah Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.