

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK KONVENSIONAL SETELAH
BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA
KEUANGAN SYARIAH
(Penelitian Di BSI Cabang Banda Aceh)**

SKRIPSI

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



Oleh
NAMA : MAULA GIBRALTAR
NPM : 1601110051
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
TAHUN 2022**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah
Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan
Syariah (Penelitian Di BSI Cabang Banda Aceh).**

Banda Aceh, 5 Januari 2022

Pembimbing



Trio Yusandy, S.H., M.Kn.


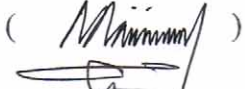
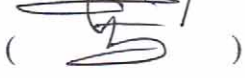
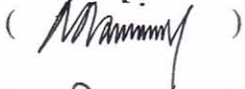

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK KONVENSIONAL
SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018
TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
(Penelitian Di BSI Cabang Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Maula Gibraltar
Npm : 1601110051
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah dipertahankan di depan sidang penguji
Pada tanggal 19 Februari 2022
Dan 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 | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. | () |
| 4. Penguji II | : Mainita S.H., M.H.Kes | () |
| 5. Penguji III | : Rusnin S.H., M.H | () |

Banda Aceh, 25 Februari 2022
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum


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

ABSTRAK

**Maula Giblartar,
2022**

**Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank
Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor
11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan
Syariah (Penelitian Di BSI Cabang Banda Aceh).
(iv.54)pp.,bibl**

Trio Yusandi S.H.,Mkn

Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/Pbi/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sangat jelas bahwa bank bertanggung jawab serta memfasilitasi pengaduan nasabah, namun disaat keberlakuan Qanun lks banyak nasabah yang mengalami masalah seperti tertelannya ATM sehingga bank di aceh menyarankan nasabah untuk dapat mengurusnya ke kantor pusat yang berada di Sumatera utara disebabkan bank konvensional di Aceh sudah dialihkan menjadi syariah.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, Untuk menjelaskan kendala dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, Untuk menjelaskan upaya yang di tempuh dalam mengatasi hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris. Data penulisan diperoleh melalui penelitian lapangan (*Field Reserch*) dengan mewawancarai responden dan informan dan menelaah kepustakaan (*Librari Reserch*) yaitu mengkaji buku-buku serta aturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 yaitu bank BSI menyediakan tempat pengaduan dan menambah pegawainya untuk kenyamanan nasabah akan tetapi sama sekali tidak ada produk aturan yang melahirkan perlindungan konsumen, kendala dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 yaitu kurangnya minat masyarakat dalam membantu penyuksesan program yang telah di tetapkan pemerintah, system bank yang bersangkutan belum memadai dalam memenuhi tuntutan qanun lks, dan terahirnya aturan baru yaitu penggabungan antar bank oleh negara. upaya yang di tempuh dalam mengatasi hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah hanyalah satu yaitu menyediakan unit pengaduan hasil berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah.

Disarankan dalam memenuhi kewajibannya guna kepentingan hukum nasabah pemerintah mengeluarkan aturan baru dan bank memenuhi kewajibannya sebagai penyedia jasa. Disarankan kepada pihak bank terkait kendala agar bersungguh-sungguh menyediakan perlindungan kepada nasabah bank. Disarankan bank seharusnya turun ke daerah denga unit khusus untuk memudahkan nasabah dalam pemenuhan kewajibannya berdasarkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah** dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu:

1. Trio Yusandy, S.H.,M.H.Mkn, selaku Pembimbing skripsi saya juga sebagai pembina saya saat berada diroda organisasi kampus telah dengan sabar dan tulus serta bersedia meluangkan banyak waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan saran, masukan dan bimbingannya.
2. Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Fadullah Dr. H. Fadhlullah, S.H.,M.S. selaku dosen saya.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Terimakasih dan teristimewa saya sampaikan kepada ayahanda Jhon Heri dan ibunda saya Yosidirola yang telah bersabar untuk mendidik saya dengan

ketulusannya serta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anakmu ini.

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 bagi penulis maupun pihak lain.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 1 Januari 2022
Penulis

Maula Giblartar
NPM: 1601110028

DAFTAR PUSTAKA

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BABI PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan	5
C. Metode Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KONVENSIONAL SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	
A. Tinjauan Umum Tentang Nasabah	10
B. Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah.....	16
1. Pengertian Bank Syariah	16
2. Jenis-Jenis Produk Bank Syariah.....	20
C. Hubungan Hukum Nasabah Dengan Bank.....	25
D. Tinjauan Umum Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah	31
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KONVENSIONAL SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	
A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	34
B. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah	44
C. Upaya Yang Dalam Megatasi Hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 18 Tahun 2018	48
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSRAKA.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Republik Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, maka dari itu setiap kebijakan yang diambil harus mempunyai dasar yang kuat dan jelas agar tercapainya kepastian hukum dari negara guna untuk melindungi rakyatnya. Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah menjelaskan apa yang dimaksud dengan Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank dianggap berperan penting dalam pembangunan serta pertumbuhan ekonomi negara.

Sistem perbankan telah mengalami perubahan secara nyata terutama setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, karena menganggap bahwa Undang-Undang perbankan terdahulu tidak memadai lagi menyelesaikan permasalahan yang timbul. Sistem perbankan konvensional yang sebelumnya telah mengisi dunia perbankan Indonesia juga ditemani oleh bank dengan system perbankan Islam atau perbankan syariah. Salah satu puncak perkembangan perbankan Islam adalah didirikannya *Islamic Development Bank* pada tahun 1975, yang beranggotakan 22 negara Islam pendiri. Berdirinya IDB ini kemudian memicu berdirinya bank-bank Islam di seluruh dunia, termasuk di Indonesia.

Aceh berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh mempunyai kewenangan untuk mengatur syariat islam salah satunya usaha perbankan melalui produk hukum berupa Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam. Pengertian Lembaga keuangan Syariah jika dilihat dari Qanun Nomor 8 tahun 2014 menerangkan bahwa Lembaga keuangan Syariah merupakan Lembaga yang melaksanakan kegiatan disektor perbankan,sector keungan Syariah non perbankan dan sector keuangan lainnya sesuai prinsip Syariah.

Pemerintah aceh melalui qanun Nomor 8 tahun 2014 tentang Lembaga keuangan Syariah menghimbau bagi setiap bank untuk mengalihkan system konvensional menjadi system bank Syariah. Nasabah yang telah memiliki buku tabungan pada bank konvensional diberikan waktu untuk dapat mengalihkan tabungannya ke bank Syariah. Nasabah yang tidak mengetahui maupun tidak ingin mengalihkan tabungannya sedikit banyak mengalami beberapa masalah.

Nasabah bank yang belum mengalihkan tabungannya ke bank Syariah memiliki beberama masalah seperti nasabah yang harus pergi ke medan untuk memulihkan saldo rekeningnya. Dimana secara tiba-tiba saldo pada buku tabungan bank konvensional menghilang saat ingin di tarik tunai melalui ATM. Tentunya atas perubahan system bank konvensional kearah bank berbasis Syariah menjadikan nasabah memiliki permasalahan baru. Dimana mereka harus pergi keluar aceh untuk mengurus tabungan mereka yang menghilang pada bank konvensional. Masalah lain yang timbul adalah Ketika ATM dari seorang nasabah bank konvensional telah terblokir melaporkannya kepada

pihak bank yang bersangkutan mendapatkan jawaban untuk harus memindahkan tabungannya kepada bank Syariah atau untuk pengurusan ATM Bank nasabah yang terblokir tersebut dirinya harus mengurusnya di medan. Melihat nasabah yang beberapa waktu ini mengalami masalah dalam pelayanan bank terhadap nasabah, Yayasan advokasi rakyat aceh atau yang dikenal dengan sebutan YARA membuka posko pengaduan nasabah terkait permasalahan-permasalahan yang timbul.

Permasalahan Nasabah pada bank konvensional yang di konversi menjadi syariah telah melahirkan gugatan baik kepada Bank BNI, BCA dan Bank Mandiri dengan Nomor Registrasi 718/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst. ini menjadikan nasabah bank menjadi tidak nyaman dan mengalami kerugian atas tindakan upaya peralihan pemindahan buku tabungan konvensional ke tabungan syariah yang dilakukan pihak bank. Tentunya ini menjadi pokok permasalahan bagaimana bank dalam hal ini memfasilitasi hak-hak nasabah yang pada mulanya membuka tabungan pada bank konvensional. Perlindungan hak nasabah ini tentu harus diperhatikan bukan sekedar mengupayakan pemindahan tabungan konvensional ke Syariah, melainkan melihat seperti apa pelayanan bank dalam mensosialisasikannya. Sehingga tidak memperumit nasabah untuk bertransaksi. Perlindungan terhadap konsumen perbankan merupakan salah satu permasalahan yang hingga saat ini belum mendapatkan tempat yang baik didalam system perbankan nasional.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah untuk menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. pengaduan nasabah yang tidak segera ditindak lanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 2 ayat (1) menjelaskan Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah. Ayat (2) menerangkan Untuk menyelesaikan Pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan Pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan dan pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sangat jelas bahwa bank bertanggung jawab serta memfasilitasi pengaduan nasabah. Permasalahan antara nasabah beberapa waktu lalu menuai perhatian khusus dari kalangan masyarakat. Maka dari berdasarkan latar belakang diatas, timbul permasalahan yang dapat disimpulkan, diantaranya :

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

2. Apa sajakah kendala dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.
3. Upaya apa sajakah yang dapat di tempuh dalam mengatasi hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini termasuk ke dalam bagian hukum perdata yang pembahasannya mencakup hal yang berkenaan dengan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah

2. Adapun yang menjadi tujuan penulisan dalam melakukan penulisan ini adalah :

1. Untuk menjelaskan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.
2. Untuk menjelaskan kendala dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.
3. Untuk menjelaskan upaya yang di tempuh dalam mengatasi hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Perlindungan Nasabah adalah suatu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap nasabah guna memberikan perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa Perbankan.
- b. Nasabah adalah mereka yang menyimpan dana dengan proses perjanjian kepada pihak bank.
- c. Bank konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat
- d. Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah adalah aturan hukum atau payung hukum pengalihan sistem bank konvensional ke arah bank syariah pada Provinsi Aceh.
- e. Lembaga Keuangan Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.
- f. Bank Bni syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip Syariah

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian dilaksanakan di Banda Aceh.

2. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu kepala BSI cabang Banda Aceh, Nasabah dan Akademisi

3. Cara Pengambilan Sampel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beerta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sample yang akan di ambil terdiri dari :

Responden:

- a. Pegawai Bank BSI cabang Banda Aceh
- b. Nasabah (2) dua orang

Informan:

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

- a. Pegawai Pengawasan Bank OJK Banda Aceh
- b. Akademisi (1) satu orang

4. Cara Pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain : Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

5. Pengolahan dan analisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran umum tentang isi skripsi ini maka disini penulis menguraikan mengenai sistematika penulisan yang akan dibagi dalam empat bab, terdiri dari berbagai sub-sub bab diantaranya sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan. Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai latar belakang permasalahan, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab tinjauan umum terkait perlindungan hukum nasabah konvensional setelah berlakunya qanun nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah yang meliputi :Tinjauan Umum Perlindungan Nasabah, Tinjauan Umum tentang Bank Syariah, Pengertian bank Syariah, Jenis Produk Bank Syariah , Hubungan Hukum Nasabah Dengan Bank, dan Pengaturan Lembaga Keuangan Syariah di Aceh

Bab III merupakan bab Hasil Penelitian mengenai perlindungan hukum nasabah konvensional setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah diantaranya :Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, Kendala dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah serta Upaya yang di tempuh dalam mengatasi hambatan bagi nasabah bank konvensional setelah berlakunya Qanun Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Bab IV merupakan bab penutup. Dalam bab ini dikemukakan Kesimpulan yang diambil dari Pembahasan dan juga diberikan beberapa Saran.

BAB II
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH
KONVENSIONAL SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11
TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Nasabah

Satjipto Raharjo mengartikan perlindungan hukum bagaikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang sudah dirugikan serta proteksi tersebut diberikan kepada warga supaya mereka bisa menikmati seluruh hak-hak yang diberikan oleh hukum. Bagi Satjipto Rahardjo kalau hukum melindungi kepentingan seorang dengan metode mengalokasikan sesuatu kekuasaan kepadanya buat berperan dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasikan kekuasaan ini dicoba secara terukur, dalam makna ditentukan keluasan serta kedalamannya. Kekuasaan yang demikian seperti itu yang diucap hak. Dengan demikian, tidak tiap kekuasaan dalam warga itu dapat diucap hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, ialah yang diberikan oleh hukum kepada seorang.¹

Menurut Hadjon perlindungan hukum dapat di bagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, dirinya menjelaskan perlindungan hukum preventif ialah perlindungan hukum yang memberikan kesempatan untuk masyarakat agar bisa mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan dari pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Perlindungan hukum ini bertujuan mencegah terjadi suatu sengketa. Dengan adanya perlindungan hukum preventif ini bisa menjadikan pemerintah agar lebih berhati-hati dalam hal mengambil setiap keputusan yang

¹ Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional*, Kencana, Jakarta, 2005, Hlm 121.

berkaitan dengan asas *freies emessen* dan rakyat dapat mengajukan keberatan. Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan pembinaan, pengawasan, peraturan perundang-undangan.²

Sedangkan perlindungan hukum Represif diartikan sebagai suatu perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum represif dapat dilakukan dengan cara penindakan pemberian sanksi.³ Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah terdapat dua metode:

1. Perlindungan secara implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank
2. Perlindungan secara eksplisit, yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut.

Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Dengan kata lain, dalam rangka untuk menghindari terjadinya kurang-percayaan masyarakat terhadap dunia perbankan, maka perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan. Hubungan hukum antara

² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm. 29.

³ Loc. Cit

nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu tentu adalah suatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank.

Perbankan syariah sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan dan deposito berdasarkan prinsip wadi'ah dan mudharabah dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan tidak perlah lepas dari resiko yang sewaktu waktu dapat menyebabkan kerugian bank.⁴ Berdasarkan hal tersebut, muncullah prinsip-prinsip pengelolaan perbankan antara lain prinsip kehati-hatian. Dalam undangundang perbankan syariah diberikan aturan mengenai pengelolaan resiko. Perlindungan nasabah dilakukan antara lain dengan adanya mekanisme pengaduan nasabah meningkatkan transparasi produk, dan edukasi terhadap nasabah.⁵

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 yang mengatur tentang Penyesaian Pengaduan Nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga

⁴ Abdul Ghofar Anshori, *Hukum perbankan syariah*, Refika Aditama, Bandung, 2009, Hlm, 94.

⁵ Sri Astutik, *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah*, Unitomo Press, Jawa Timur, Hlm, 46.

perbankan. Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menerangkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan Prof. GM Verryn Stuart mengartikan bank sebagai suatu badan yang bertugas untuk memuaskan kebutuhan pembiayaan, baik dengan alat pembayarannya sendiri-sendiri atau dengan uang yang di peroleh dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembiayaan lain berupa uang giral.⁶

Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang paling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan usaha perbankannya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat, untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.

Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

⁶ Thomas Suyatno, Dkk, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, Hlm. 1.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjaga kepentingan nasabah. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.⁷ Sampai saat ini secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:⁸

- 1) Hak keamanan dan keselamatan,
- 2) Hak atas informasi,
- 3) Hak untuk memilih,
- 4) Hak untuk didengar,
- 5) Hak atas lingkungan hidup.

Terdapat beberapa mekanisme yang digunakan dalam rangka perlindungan nasabah bank adalah sebagai berikut;⁹

- 1) Pembuatan Peraturan Baru

Melalui peraturan baru dibidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Banyak peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan melindungi nasabah.

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm. 7.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hlm. 88.

⁹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, Him. 30.

2) Pelaksanaan Peraturan Yang Ada

Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada dibidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin Law Enforcement yang baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakan secara objektif tanpa melihat siapa direktur, komisaris atau pemegang saham.

3) Perlindungan Nasabah Deposita Lewat Lembaga Asuransi Deposita

Perlindungan nasabah, khususnya nasabah deposita melalui lembaga asuransi deposita yang adil dan Predictable.

4) Memperketat Perizinan Bank

Memperketat pemberian izin untuk suatu pendirian bank baru adalah salah satu cara agar bank tersebut kuat dan Qualified sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

5) Memperketat Pengaturan di Bidang Kegiatan Bank

Ketentuan-ketentuan yang menyangkut dengan kegiatan bank banyak juga yang secara langsung atau tidak langsung bertujuan untuk melindungi pihak nasabah.

6) Memperketat Pengawasan Bank

Dalam rangka meminimalkan resiko yang ada dalam bisnis bank, maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia (juga hal tertentu menteri keuangan) harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap

bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun terhadap bank swasta.¹⁰

B. Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan, pengertian bank diartikannya sebagai lembaga keuangan yang berarti badan usaha yang kekayaan utamanya berbentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.¹¹ Simorangkir mendefinisikan Bank sebagai badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit dilakukan baik dengan modal sendiri maupun dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.¹²

Adapun sumber hukum perbankan di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sebagai berikut:¹³

- a. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- b. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia.
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009 tentang Lembaga Penjamin Simpanan
- d. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi Dan Akuisisi Bank.
- f. Peraturan Bank Indonesia Nomor B/26/PBI/2006 Tanggal 8 November 2006 tentang Bank Perkreditan Rakyat.

¹⁰ *Ibid*, Hlm. 107.

¹¹ H.Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Askari, Jakarta, 2009, Hlm. 2

¹² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm. 1

¹³ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, Hlm, 21.

Di Indonesia sendiri sejak dikeluarkannya UU perbankan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 yang mengakomodasi perbankan syariah, sebab itulah perbankan syariah bertumbuh pesat baik aset maupun kegiatan usahanya.¹⁴ Kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat maka lahir Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan syariah. Pasal 1 Angka 1 memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud 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. Sedangkan arti dari Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Jika merujuk Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Dalam bentuk jenisnya bank syariah terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Makna dari bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam usahanya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan unit usaha syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang fungsinya sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan

¹⁴ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan bank syariah*, Gramedia, Jakarta, 2012, Hlm, 10.

kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.¹⁵ Selain itu pengertian lain dari bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha berlandaskan prinsip-prinsip syariah berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain unntuk penyimpanan dana atau kegiatan usaha dan kegiatan lainnya.¹⁶

Dalam beberapa hal bank syariah memiliki kesamaan dengan bank konvensional dalam hal penerimaan uang, transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat mendapatkan pembiayaan seperti KTP, NPWP, Proposal, dan sebagainya. Namun juga terdapat banyak perbedaan diantara kedua bank tersebut yang menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.¹⁷

a. Aspek Akad dan Legalitas

Dalam bank syariah akad dilakukan memiliki konsekuensi duniawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum islam. Seringkali nasabah berani melanggar perjanjian bila perjanjian tersebut berdasarkan hukum positif. Setiap akad dalam sistem perbankan syariah harus memenuhi syarat yang di antaranya :¹⁸

- 1) Rukun, seperti penjual, pembeli, barang, harga, ijab kabul
- 2) Syarat. Seperti barang dan jasa harus halal.

¹⁵ Sulaeman Jajul, *Produk Pendanaan Bank Syari'ah*, Deepublis, Yogyakarta, 2015, Hlm, 8.

¹⁶ Ascarsa, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, Hlm, 30.

¹⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syariah: dari teori ke prakti*, Gema Insani, Jakarta, 2012, Hlm, 29

¹⁸ Ibid, Hlm, 30.

3) Tempat pembiayaan harus jelas karena berdampak pada biaya transportasi.

4) Barang yang di transaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan.

b. Lembaga Penyelesai Sengketa

Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitase Muamalah Indonesia atau yang disingkat menjadi BAMUI yang didirikan secara bersama dengan Jaksa Agung RI dan Majelis Ulama Indonesia.

c. Struktur Organisasi

Unsur yang amat membedakan antara bank syariah dan konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah, yang bertugas mengawasi operasional bank dan produknya agar sesuai dengan nilai maupun prinsip-prinsip syariah.

d. Bisnis dan Usaha Yang dibiayai

Dalam bank syariah bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari pengawasan syariah, karena itu bank syariah tidak mungkin membiayai usaha yang di dalamnya mengandung unsur keharaman. Dalam sistem bank syariah suatu pembiayaan tidak akan dipenuhi apabila belum dipastikan beberapa hal pokok yang meliputi :¹⁹

1) Objek pembiayaan halal/haram

2) Menimbulkan kemudharatan atau tidak.

¹⁹ Ibid, Hlm, 33

e. Lingkungan Kerja

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah, dalam hal etika misalnya sifat amanah dan shiddiq harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. selain itu cara berpakaian dan tingkah laku karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja pada lembaga keuangan yang membawa nama besar islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar.²⁰

2. Jenis Produk Bank Syariah

Penerapan sistem bagi hasil dan resiko oleh bank syariah, diterapkan melalui pola kemitraan pasif (mudharabah) dan kemitraan aktif (musyarakah). Pada kemitraan pasif, bank tidak ikut secara aktif menjalankan manajemen usaha yang dikelola, sedangkan pada kemitraan aktif, bank dan nasabah bersama-sama mengelola manajemen usaha.²¹ Dalam pelaksanaan usaha perbankan syariah di Indonesia tentunya bank syariah memiliki produk. Produk yang akan di luncurkan terlebih dahulu harus memperoleh pendapat dari dewan pengawas syariah dan fatwa dari dewan syariah nasional serta persetujuan dari bank Indonesia. Karena itu bank syariah memiliki kedudukan yang begitu besar serta strategis dalam menggerakkan sektor rill dalam rangka meningkatkan laju perekonomian

²⁰ Ibid, Hlm, 34

²¹ Muhammad Nejatullah Shiddiqi, *Riba, Bank Interest and Rationale its Prohibition*, Islamic Development Bank, Jeddah, 2004, Hlm, 72

dan pembangunan di Indonesia.²² Berikut produk pada perbankan syariah diantaranya :

a. *Mudharabah*

Mudharabah adalah kerjasama antara pemilik dana atau penanam modal dengan pengelola modal untuk melakukan usaha tertentu dengan bagi hasil.²³ Dalam mengaplikasikan mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *sahib al-mal*, sedangkan pihak bank bertindak sebagai *mudharib* (pengelola). Pihak bank akan mempergunakan uang yang terkumpul untuk melakukan transaksi *murabahah*, *ijarah*, dan juga *mudharabah*. Hanya saja apabila pihak bank menggunakan dana untuk akad *mudharabah*, maka pihak bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.²⁴ Prinsip yang digunakan dalam *mudharabah* adalah *al-ghunm bi'l-ghurm* atau *al-kharāj bi'l-damān*, yang berarti bahwa tidak ada bagian keuntungan tanpa ambil bagian dalam risiko, artinya seorang *mudharib dan sahib al mal*, berhak mendapatkan keuntungan sesuai dengan resiko yang ia tanggung.²⁵

b. *Musarakah*

Musarakah adalah kerja sama antara dua orang atau lebih dalam permodalan, keterampilan, atau kepercayaan dalam usaha tertentu dengan

²² A. Wangsawidjaja Z, *pembiayaan bank syariah*, Gramedia, Jakarta, 2012, Hlm, 14.

²³ Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Islam, Kecana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, Hlm, 22.

²⁴ Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah, *e-book Perbankan Syari'ah*, pkes Publishing, Jakarta, 2008, Hlm, 47

²⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah Konsep dan Praktek di Beberapa Negara*, Bank Indonesia, 2006, Hlm, 38.

pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati oleh pihak-pihak yang berserikat.²⁶

Selain 2 produk di atas yaitu *mudharabah* dan *musarakah*, pada perbankan syariah juga ditemukan produk yang lain, diantaranya :

a. *Wadi'ah Yad Amanah* Dan *Wadi'ah Yad Dhamanah*²⁷

wadi'ah yad amanah adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpan yang diberi amanah/kepercayaan, namun penerima titipan tidak diharuskan bertanggung jawab jika sewaktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/aset titipan, selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang/aset titipan.²⁸ Sedangkan *Wadi'ah yad dhamanah*, penerima titipan (*mustawda'*) diharuskan bertanggung jawab jika sewaktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/aset titipan. Artinya dalam akad *yad dhamanah*, si penerima titipan telah mendapat izin dari si pemberi titipan untuk menggunakan barang titipan tersebut.²⁹

b. *Qardh* Dan *Qardhul Hasan*

Merupakan akad pinjaman tanpa bunga yang diterapkan di perbankan syariah, lebihlebih *qardhul hasan* merupakan pinjaman kebajikan yang tidak bersifat komersial. Pasal 1 ayat (11) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Bagi

²⁶ *Ibid*, Hlm, 46.

²⁷ *Ibid*, Hlm, 38.

²⁸ *Ibid*, Hlm, 41.

²⁹ *Ibid*, Hlm, 42.

Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan *Qardh* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

c. *Murabahah, Salam, Dan Istisna*³⁰

Murabahah adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Sedangkan *Salam* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Dan *Istisna* adalah jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

d. *Ijarah Dan Ijarah Wa Iqtina*

Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Sedangkan *ijarah wa iqtina* transaksi sewa beli dengan perjanjian untuk menjual atau menghibahkan obyek sewa di akhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan obyek sewa

e. *Wakalah, Kafalah, Hiwalah, Ujr, Sharf, Dan Rahn*

Wakalah (deputyship) atau biasa disebut perwakilan, adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*muwakil*) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-

³⁰ *Ibid*, Hlm, 40.

hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.³¹

Kafalah adalah jaminan, beban, atau tanggungan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.³²

Hiwalah adalah akad pemindahan piutang nasabah kepada bank dari nasabah lain.³³

Ujr adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.³⁴

Sarf adalah adalah jual beli suatu *valuta* dengan *valuta* lain. Sedangkan syarat-syarat dari akad *Sarf*, yaitu:

a. *Valuta* (sejenis atau tidak sejenis). Apabila sejenis, harus ditukar dengan jumlah yang sama. Apabila tidak sejenis, pertukaran dilakukan sesuai dengan nilai tukar

b. Waktu penyerahan

Rahn akad penyerahan barang/harta (marhun) dari nasabah (rahin) kepada bank (murtahin) sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.³⁵

³¹ *Ibid*, Hlm, 105.

³² *Ibid*, Hlm, 107.

³³ *Ibid*, Hlm, 249.

³⁴ *Ibid*, Hlm, 253.

³⁵ *Ibid*, Hlm, 184.

C. Hubungan Hukum Nasabah Dengan Bank

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Pasal 1 angka 3 “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer).”

Dalam hubungan hukum antara bank dengan nasabah berdasarkan undang-undang perbankan, terdapat beberapa macam jenis nasabah, diantaranya:

1. Nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa bank
2. Nasabah penyimpanan nasabah yang memberikan dananya kepada bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.
3. Nasabah debitur nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
4. Nasabah Bank adalah seseorang yang memiliki hubungan yang permanen dengan bank, seperti memiliki rekening pada bank atau memiliki perjanjian dengan bank untuk membuka sebuah rekening.

Adapun hak dan kewajiban antara nasabah dan bank diantaranya meliputi:³⁶

1. Hak bank

- a. mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah
- b. menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah di sepakati Bersama
- c. melelang agunan dalam hal nasabaha tidak mampu melunasi kredit yang diberikannya sesuai dengan akad kredit yang telah di tandatangi oleh kedua belah pihak
- d. Pemutusan rekening nasional (klausul ini hanya cukup ditemui dalam praktek.
- e. Mendapatkan buku cek, Bilyet Giro, Buku Tabungan, Credit Card, dalam hal penutupan rekening.

2. Kewajiban Bank

- a. Menjamin kerahasiaan, identitas bank beserta dengan dana yangdisimpan pada bank kecuali kalau peraturan perundang-undanganmenentukan lain.
- b. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian
- d. Mengganti kedudukan debitur dalam hal nasabah tidak mampumelaksanakan kewajiban kepada pihak ketiga
- e. Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan *fasilitas letter of credit (l/c)*, sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.

³⁶ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Manadar Maju, Bandung 2000, Hal 63.

f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank

g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.

3. Hak Nasabah

a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank seperti fasilitas

b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank

c. Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah

d. Mendapatkan sisa uang peledangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak terbayar.

4. Kewajiban Nasabah

a. Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.

b. Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank.

c. Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan

d. Membayar provisi yang ditentukan oleh bank

e. Menyerahkan buku cek atau giro bilyet tabungan

Disamping itu mengenai hak nasabah jika dilihat pada undang undang perlindungan konsumen Pasal 1 angka 2 menjelaskan Konsumen ialah 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. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu:

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 tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta 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 didengar 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 perundangundangan lainnya.

Hubungan Hukum Nasabah dengan Bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank. Setiap produk bank selalu terdapat ketentuan-ketentuan yang ditawarkan oleh bank. Perjanjian antara nasabah dengan bank bersifat mengikat. Nasabah sebagai penyimpan dana menyimpan dananya di bank dan memberikan kebebasan kepada bank untuk mengelola uang atau dana yang disimpannya itu. Kewajiban bank atas perjanjian tersebut adalah mengembalikan simpanan dengan memberikan bunga atas simpanan nasabah tersebut³⁷

Ikatan hukum terhadap konsumen yang menabung dananya pada bank adalah sebuah ikatan kontrak dan ikatan yang bukan kontrak. Ikatan kontrak timbul dengan adanya perjanjian terlebih dulu yang sering kita sebut dengan

³⁷ *Op.Cit*, Rachmadi Usman, Hlm 23.

perjanjian simpanan sedang ikatan yang bukan kontrak timbul tidak karena adanya kontrak terlebih dahulu tetapi ikatan itu ada karena adanya pengaturan secara tertulis yang dikeluarkan undang-undang atau hukum kebiasaan dalam sebuah bank telah mengatur hal itu. Jadi ikatan yang kita maksud dalam bahasan ini adalah ikatan secara kontrak dan ikatan yang bukan kontrak.³⁸

Perlindungan nasabah berdasar atas ikatan kontrak dan ikatan yang bukan kontrak. Didalam hukum perdata menerangkan jika perjanjian simpanan adalah sebuah perjanjian tanpa nama dimana perjanjian ini tidak pernah ada pengaturannya dalam hukum perdata namun ditemukan pada masyarakat. Penguraian ini sepaham dengan pemikiran Sulistyandari yang menyampaikan bahwa perjanjian simpanan dana ialah perjanjian yang dalam KUH Perdata, KUHD ataupun undang-undang tidak memperoleh pengaturan secara privat atau istimewa, oleh sebab itu semua ketentuan umum sebuah perjanjian di dalam hukum keperdataan berlaku untuk semua perjanjian terliput juga untuk perjanjian simpanan dana.³⁹

Pengertian Bank Konvensional menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. menjelaskan prinsip konvensional yang digunakan bank konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

³⁸ Sulistyandari, *Hukum Perbankan, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Pengawasan Perbankan Di Indonesia*, Laros, Sidoarjo, 2012 Hlm. 283

³⁹ Indiraharti, N. S, *Aspek Keabsahan Perjanjian Dalam Hukum Kontrak*, Jurnal Hukum PRIORIS, 2016, Hal 18.

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka, maupun produk pinjaman (kredit) yang diberikan berdasarkan tingkat bunga tertentu.
- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau prosentase tertentu. Sistem penetapan biaya ini disebut *fee based*.

Dalam memberikan balas jasa kepada pihak yang mendapatkan dananya, bank konvensional memberikan balas jasa berupa bunga untuk tabungan, maupun deposito serta memberikan jasa giro kepada nasabah yang mempunyai simpanan giro. Disisi lain, bank akan mendapatkan bunga atas pinjaman (kredit) yang diberikan kepada nasabah dan Fee atas transaksi jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan jasa bank. Ciri-ciri bank konvensional antara lain:⁴⁰

1. Pada bank konvensional, kepentingan pemilik dana (*deposan*) adalah memperoleh imbalan berupa simpanan yang tinggi, sedang kepentingan pemegang saham adalah di antaranya memperoleh spread yang optimal antara suku bunga simpanan dan suku bunga pinjaman (mengoptimalkan *interest difference*). Dipihak kepentingan pemakai dana (debitur) adalah memperoleh tingkat bunga yang rendah (biaya murah)

⁴⁰ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2010, Hlm, 20.

2. Tidak adanya ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabah karena masing-masing pihak mempunyai keinginan yang bertolak belakang.
3. Sistem bunga

D. Tinjauan Umum Qanun Nomor 11 Tahun 2018

Dalam Pertimbangan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah lahir berdasarkan pertimbangan pelaksanaan nota kesepahaman antara Indonesia dan Gerakan Aceh merdeka di Helsinki tertanggal 15 Agustus 2005, Indonesia dan Gerakan Aceh Merdeka berkomitmen untuk menyelesaikan konflik aceh secara damai, menyeluruh, berkelanjutan dan bermartabat untuk semua pihak dan bertekad untuk melahirkan kondisi yang kondusif sehingga Pemerintahan Aceh dapat diwujudkan melalui suatu proses yang demokratis dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aceh yang dapat menjalankan syariat Islam dengan ini ingin mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera serta kebutuhan rakyat Aceh terhadap lembaga keuangan syariah merupakan instrumen penting dalam pelaksanaannya.

Dalam Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah pada Pasal 1 angka 8 menerangkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, sektor keuangan syariah non perbankan dan sektor keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah. Selanjutnya yang disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut

jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah serta unit usaha syariah. Maka berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa lembaga keuangan harus menjalankan prinsip syariah. Berdasarkan Pasal 1 angka 12 yang dimaksud Prinsip Syariah ialah prinsip hukum dan etika keislaman dalam kegiatan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa dibidang syariah.

Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan Pasal 5 dimaksudkan untuk memperkuat implementasi pembangunan ekonomi syariah di Aceh. Tujuannya adalah untuk mewujudkan perekonomian Aceh yang islami, menjadi penggerak dan pendorong perekonomian Aceh, menghimpun dan/ memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah, menjalankan prinsip sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemashlahatan umat berdasarkan prinsip syariah, mendorong pendapatan asli Aceh, meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat, membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat serta membantu meningkatkan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.

Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan Pasal 6 diberlakukan kepada setiap pemeluk agama islam yang berdomisili di Aceh atau badan hukum yang melakukan transaksi keuangan yang ada di Aceh, bagi setiap non muslim yang bertransaksi di Aceh dapat menundukkan diri, setiap non muslim dan badan hukum yang melakukan

transaksi keuangan dengan pemerintah aceh maupun pemerintah kabupaten/kota. Mengenai tugas, kegiatan usaha, dan fungsi bank syariah diatur pada Bab III Pasal 13-20.

Meninjau Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan syariah Bab III Bagian kesatu tentang tugas kegiatan usaha dan fungsi bank syariah Pasal 13 ayat (1) menjelaskan bahwa tugas utama Bank Syariah adalah menghimpun dan penyaluran dana masyarakat, pelayanan jasa keuangan lainnya serta menjalankan fungsi sosial. Pasal 13 ayat (2) Bank Syariah mendukung penghimpunan zakat, infaq, sedekah dan wakaf dalam bentuk tunai atas nama BMA atau BMK.

Meninjau Pasal 44 untuk melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah LKS wajib membentuk DPS. DPS tersebut di angkat oleh rapat umum pemegang saham atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia. Pasal 55 menjelaskan fungsi dari DPS yaitu mengawasi, memberikan teguran dan saran kepada direksi atau pengurus berdasarkan prinsip syariah. Mengenai tugas dps dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

BAB II
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH
KONVENSIONAL SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11
TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Nasabah

Satjipto Raharjo mengartikan perlindungan hukum bagaikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang sudah dirugikan serta proteksi tersebut diberikan kepada warga supaya mereka bisa menikmati seluruh hak-hak yang diberikan oleh hukum. Bagi Satjipto Rahardjo kalau hukum melindungi kepentingan seorang dengan metode mengalokasikan sesuatu kekuasaan kepadanya buat berperan dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasikan kekuasaan ini dicoba secara terukur, dalam makna ditentukan keluasan serta kedalamannya. Kekuasaan yang demikian seperti itu yang diucap hak. Dengan demikian, tidak tiap kekuasaan dalam warga itu dapat diucap hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, ialah yang diberikan oleh hukum kepada seorang.¹

Menurut Hadjon perlindungan hukum dapat di bagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, dirinya menjelaskan perlindungan hukum preventif ialah perlindungan hukum yang memberikan kesempatan untuk masyarakat agar bisa mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan dari pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Perlindungan hukum ini bertujuan mencegah terjadi suatu sengketa. Dengan adanya perlindungan hukum preventif ini bisa menjadikan pemerintah agar lebih berhati-hati dalam hal mengambil setiap keputusan yang

¹ Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional*, Kencana, Jakarta, 2005, Hlm 121.

berkaitan dengan asas *freies emessen* dan rakyat dapat mengajukan keberatan. Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan pembinaan, pengawasan, peraturan perundang-undangan.²

Sedangkan perlindungan hukum Represif diartikan sebagai suatu perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum represif dapat dilakukan dengan cara penindakan pemberian sanksi.³ Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah terdapat dua metode:

1. Perlindungan secara implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank
2. Perlindungan secara eksplisit, yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut.

Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Dengan kata lain, dalam rangka untuk menghindari terjadinya kurang-percayaan masyarakat terhadap dunia perbankan, maka perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan. Hubungan hukum antara

² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm. 29.

³ Loc. Cit

nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu tentu adalah suatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank.

Perbankan syariah sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan dan deposito berdasarkan prinsip wadi'ah dan mudharabah dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan tidak perlah lepas dari resiko yang sewaktu waktu dapat menyebabkan kerugian bank.⁴ Berdasarkan hal tersebut, muncullah prinsip-prinsip pengelolaan perbankan antara lain prinsip kehati-hatian. Dalam undangundang perbankan syariah diberikan aturan mengenai pengelolaan resiko. Perlindungan nasabah dilakukan antara lain dengan adanya mekanisme pengaduan nasabah meningkatkan transparasi produk, dan edukasi terhadap nasabah.⁵

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 yang mengatur tentang Penyesaian Pengaduan Nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga

⁴ Abdul Ghofar Anshori, Hukum perbankan syariah, Refika Aditama, Bandung, 2009, Hlm, 94.

⁵ Sri Astutik, *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah*, Unitomo Press, Jawa Timur, Hlm, 46.

perbankan. Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 10 /Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menerangkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan Prof. GM Verryn Stuart mengartikan bank sebagai suatu badan yang bertugas untuk memuaskan kebutuhan pembiayaan, baik dengan alat pembayarannya sendiri-sendiri atau dengan uang yang di peroleh dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembiayaan lain berupa uang giral.⁶

Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang paling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan usaha perbankannya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat, untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.

Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

⁶ Thomas Suyatno, Dkk, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, Hlm. 1.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjaga kepentingan nasabah. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.⁷ Sampai saat ini secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:⁸

- 1) Hak keamanan dan keselamatan,
- 2) Hak atas informasi,
- 3) Hak untuk memilih,
- 4) Hak untuk didengar,
- 5) Hak atas lingkungan hidup.

Terdapat beberapa mekanisme yang digunakan dalam rangka perlindungan nasabah bank adalah sebagai berikut;⁹

- 1) Pembuatan Peraturan Baru

Melalui peraturan baru dibidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Banyak peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan melindungi nasabah.

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm. 7.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hlm. 88.

⁹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, Him. 30.

2) Pelaksanaan Peraturan Yang Ada

Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada dibidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin Law Enforcement yang baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakan secara objektif tanpa melihat siapa direktur, komisaris atau pemegang saham.

3) Perlindungan Nasabah Deposan Lewat Lembaga Asuransi Deposito

Perlindungan nasabah, khususnya nasabah deposan melalui lembaga asuransi deposito yang adil dan Predictable.

4) Memperketat Perizinan Bank

Memperketat pemberian izin untuk suatu pendirian bank baru adalah salah satu cara agar bank tersebut kuat dan Qualified sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

5) Memperketat Pengaturan di Bidang Kegiatan Bank

Ketentuan-ketentuan yang menyangkut dengan kegiatan bank banyak juga yang secara langsung atau tidak langsung bertujuan untuk melindungi pihak nasabah.

6) Memperketat Pengawasan Bank

Dalam rangka meminimalkan resiko yang ada dalam bisnis bank, maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia (juga hal tertentu menteri keuangan) harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap

bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun terhadap bank swasta.¹⁰

B. Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan, pengertian bank diartikannya sebagai lembaga keuangan yang berarti badan usaha yang kekayaan utamanya berbentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.¹¹ Simorangkir mendefinisikan Bank sebagai badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit dilakukan baik dengan modal sendiri maupun dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.¹²

Adapun sumber hukum perbankan di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sebagai berikut:¹³

- a. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- b. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia.
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009 tentang Lembaga Penjamin Simpanan
- d. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi Dan Akuisisi Bank.
- f. Peraturan Bank Indonesia Nomor B/26/PBI/2006 Tanggal 8 November 2006 tentang Bank Perkreditan Rakyat.

¹⁰ *Ibid*, Hlm. 107.

¹¹ H.Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Askari, Jakarta, 2009, Hlm. 2

¹² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm. 1

¹³ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, Hlm, 21.

Di Indonesia sendiri sejak dikeluarkannya UU perbankan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 yang mengakomodasi perbankan syariah, sebab itulah perbankan syariah bertumbuh pesat baik aset maupun kegiatan usahanya.¹⁴ Kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat maka lahir Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan syariah. Pasal 1 Angka 1 memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud 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. Sedangkan arti dari Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Jika merujuk Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Dalam bentuk jenisnya bank syariah terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Makna dari bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam usahanya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan unit usaha syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang fungsinya sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan

¹⁴ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan bank syariah*, Gramedia, Jakarta, 2012, Hlm, 10.

kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.¹⁵ Selain itu pengertian lain dari bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha berlandaskan prinsip-prinsip syariah berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain unntuk penyimpanan dana atau kegiatan usaha dan kegiatan lainnya.¹⁶

Dalam beberapa hal bank syariah memiliki kesamaan dengan bank konvensional dalam hal penerimaan uang, transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat mendapatkan pembiayaan seperti KTP, NPWP, Proposal, dan sebagainya. Namun juga terdapat banyak perbedaan diantara kedua bank tersebut yang menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.¹⁷

a. Aspek Akad dan Legalitas

Dalam bank syariah akad dilakukan memiliki konsekuensi duniawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum islam. Seringkali nasabah berani melanggar perjanjian bila perjanjian tersebut berdasarkan hukum positif. Setiap akad dalam sistem perbankan syariah harus memenuhi syarat yang di antaranya :¹⁸

- 1) Rukun, seperti penjual, pembeli, barang, harga, ijab kabul
- 2) Syarat. Seperti barang dan jasa harus halal.

¹⁵ Sulaeman Jajul, *Produk Pendanaan Bank Syari'ah*, Deepublis, Yogyakarta, 2015, Hlm, 8.

¹⁶ Ascarsa, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, Hlm, 30.

¹⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syariah: dari teori ke prakti*, Gema Insani, Jakarta, 2012, Hlm, 29

¹⁸ Ibid, Hlm, 30.

3) Tempat pembiayaan harus jelas karena berdampak pada biaya transportasi.

4) Barang yang di transaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan.

b. Lembaga Penyelesai Sengketa

Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitase Muamalah Indonesia atau yang disingkat menjadi BAMUI yang didirikan secara bersama dengan Jaksa Agung RI dan Majelis Ulama Indonesia.

c. Struktur Organisasi

Unsur yang amat membedakan antara bank syariah dan konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah, yang bertugas mengawasi operasional bank dan produknya agar sesuai dengan nilai maupun prinsip-prinsip syariah.

d. Bisnis dan Usaha Yang dibiayai

Dalam bank syariah bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari pengawasan syariah, karena itu bank syariah tidak mungkin membiayai usaha yang di dalamnya mengandung unsur keharaman. Dalam sistem bank syariah suatu pembiayaan tidak akan dipenuhi apabila belum dipastikan beberapa hal pokok yang meliputi :¹⁹

1) Objek pembiayaan halal/haram

2) Menimbulkan kemudharatan atau tidak.

¹⁹ Ibid, Hlm, 33

e. Lingkungan Kerja

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah, dalam hal etika misalnya sifaat amanah dan shiddiq harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. selain itu cara berpakaian dan tingkah laku karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja pada lembaga keuangan yang membawa nama besar islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar.²⁰

2. Jenis Produk Bank Syariah

Penerapan sistem bagi hasil dan resiko oleh bank syariah, diterapkan melalui pola kemitraan pasif (mudharabah) dan kemitraan aktif (musyarakah). Pada kemitraan pasif, bank tidak ikut secara aktif menjalankan manajemen usaha yang dikelola, sedangkan pada kemitraan aktif, bank dan nasabah bersama-sama mengelola manajemen usaha.²¹ Dalam pelaksanaan usaha perbankan syariah di Indonesia tentunya bank syariah memiliki produk. Produk yang akan di luncurkan terlebih dahulu harus memperoleh pendapat dari dewan pengawas syariah dan fatwa dari dewan syariah nasional serta persetujuan dari bank Indonesia. Karena itu bank syariah memiliki kedudukan yang begitu besar serta strategis dalam menggerakkan sektor rill dalam rangka meningkatkan laju perekonomian

²⁰ Ibid, Hlm, 34

²¹ Muhammad Nejatullah Shiddiqi, *Riba, Bank Interest and Rationale its Prohibition*, Islamic Development Bank, Jeddah, 2004, Hlm, 72

dan pembangunan di Indonesia.²² Berikut produk pada perbankan syariah diantaranya :

a. *Mudharabah*

Mudharabah adalah kerjasama antara pemilik dana atau penanam modal dengan pengelola modal untuk melakukan usaha tertentu dengan bagi hasil.²³ Dalam mengaplikasikan mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *sahib al-mal*, sedangkan pihak bank bertindak sebagai *mudharib* (pengelola). Pihak bank akan mempergunakan uang yang terkumpul untuk melakukan transaksi *murabahah*, *ijarah*, dan juga *mudharabah*. Hanya saja apabila pihak bank menggunakan dana untuk akad *mudharabah*, maka pihak bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.²⁴ Prinsip yang digunakan dalam *mudharabah* adalah *al-ghunm bi'l-ghurm* atau *al-kharāj bi'l-damān*, yang berarti bahwa tidak ada bagian keuntungan tanpa ambil bagian dalam risiko, artinya seorang *mudharib dan sahib al mal*, berhak mendapatkan keuntungan sesuai dengan resiko yang ia tanggung.²⁵

b. *Musarakah*

Musarakah adalah kerja sama antara dua orang atau lebih dalam permodalan, keterampilan, atau kepercayaan dalam usaha tertentu dengan

²² A. Wangsawidjaja Z, *pembiayaan bank syariah*, Gramedia, Jakarta, 2012, Hlm, 14.

²³ Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Islam, Kecana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, Hlm, 22.

²⁴ Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah, *e-book Perbankan Syari'ah*, pkes Publishing, Jakarta, 2008, Hlm, 47

²⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah Konsep dan Praktek di Beberapa Negara*, Bank Indonesia, 2006, Hlm, 38.

pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati oleh pihak-pihak yang berserikat.²⁶

Selain 2 produk di atas yaitu *mudharabah* dan *musarakah*, pada perbankan syariah juga ditemukan produk yang lain, diantaranya :

a. *Wadi'ah Yad Amanah* Dan *Wadi'ah Yad Dhamanah*²⁷

wadi'ah yad amanah adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpan yang diberi amanah/kepercayaan, namun penerima titipan tidak diharuskan bertanggung jawab jika sewaktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/aset titipan, selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang/aset titipan.²⁸ Sedangkan *Wadi'ah yad dhamanah*, penerima titipan (*mustawda'*) diharuskan bertanggung jawab jika sewaktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/aset titipan. Artinya dalam akad *yad dhamanah*, si penerima titipan telah mendapat izin dari si pemberi titipan untuk menggunakan barang titipan tersebut.²⁹

b. *Qardh* Dan *Qardhul Hasan*

Merupakan akad pinjaman tanpa bunga yang diterapkan di perbankan syariah, lebihlebih *qardhul hasan* merupakan pinjaman kebajikan yang tidak bersifat komersial. Pasal 1 ayat (11) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Bagi

²⁶ *Ibid*, Hlm, 46.

²⁷ *Ibid*, Hlm, 38.

²⁸ *Ibid*, Hlm, 41.

²⁹ *Ibid*, Hlm, 42.

Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan *Qardh* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

c. *Murabahah, Salam, Dan Istisna*³⁰

Murabahah adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Sedangkan *Salam* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Dan *Istisna* adalah jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

d. *Ijarah Dan Ijarah Wa Iqtina*

Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Sedangkan *ijarah wa iqtina* transaksi sewa beli dengan perjanjian untuk menjual atau menghibahkan obyek sewa di akhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan obyek sewa

e. *Wakalah, Kafalah, Hiwalah, Ujr, Sharf, Dan Rahn*

Wakalah (deputyship) atau biasa disebut perwakilan, adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*muwakil*) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-

³⁰ *Ibid*, Hlm, 40.

hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.³¹

Kafalah adalah jaminan, beban, atau tanggungan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.³²

Hiwalah adalah akad pemindahan piutang nasabah kepada bank dari nasabah lain.³³

Ujr adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.³⁴

Sarf adalah adalah jual beli suatu *valuta* dengan *valuta* lain. Sedangkan syarat-syarat dari akad *Sarf*, yaitu:

a. *Valuta* (sejenis atau tidak sejenis). Apabila sejenis, harus ditukar dengan jumlah yang sama. Apabila tidak sejenis, pertukaran dilakukan sesuai dengan nilai tukar

b. Waktu penyerahan

Rahn akad penyerahan barang/harta (marhun) dari nasabah (rahin) kepada bank (murtahin) sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.³⁵

³¹ *Ibid*, Hlm, 105.

³² *Ibid*, Hlm, 107.

³³ *Ibid*, Hlm, 249.

³⁴ *Ibid*, Hlm, 253.

³⁵ *Ibid*, Hlm, 184.

C. Hubungan Hukum Nasabah Dengan Bank

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Pasal 1 angka 3 “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer).”

Dalam hubungan hukum antara bank dengan nasabah berdasarkan undang-undang perbankan, terdapat beberapa macam jenis nasabah, diantaranya:

1. Nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa bank
2. Nasabah penyimpanan nasabah yang memberikan dananya kepada bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.
3. Nasabah debitur nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
4. Nasabah Bank adalah seseorang yang memiliki hubungan yang permanen dengan bank, seperti memiliki rekening pada bank atau memiliki perjanjian dengan bank untuk membuka sebuah rekening.

Adapun hak dan kewajiban antara nasabah dan bank diantaranya meliputi:³⁶

1. Hak bank

- a. mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah
- b. menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah di sepakati Bersama
- c. melelang agunan dalam hal nasabaha tidak mampu melunasi kredit yang diberikannya sesuai dengan akad kredit yang telah di tandatangani oleh kedua belah pihak
- d. Pemutusan rekening nasional (klausul ini hanya cukup ditemui dalam praktek.
- e. Mendapatkan buku cek, Bilyet Giro, Buku Tabungan, Credit Card, dalam hal penutupan rekening.

2. Kewajiban Bank

- a. Menjamin kerahasiaan, identitas bank beserta dengan dana yangdisimpan pada bank kecuali kalau peraturan perundang-undanganmenentukan lain.
- b. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian
- d. Mengganti kedudukan debitur dalam hal nasabah tidak mampumelaksanakan kewajiban kepada pihak ketiga
- e. Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan *fasilitas letter of credit (l/c)*, sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.

³⁶ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Manadar Maju, Bandung 2000, Hal 63.

f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank

g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.

3. Hak Nasabah

a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank seperti fasilitas

b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank

c. Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah

d. Mendapatkan sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak terbayar.

4. Kewajiban Nasabah

a. Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.

b. Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank.

c. Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan

d. Membayar provisi yang ditentukan oleh bank

e. Menyerahkan buku cek atau giro bilyet tabungan

Disamping itu mengenai hak nasabah jika dilihat pada undang undang perlindungan konsumen Pasal 1 angka 2 menjelaskan Konsumen ialah 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. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu:

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 tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta 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 didengar 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 perundangundangan lainnya.

Hubungan Hukum Nasabah dengan Bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank. Setiap produk bank selalu terdapat ketentuan-ketentuan yang ditawarkan oleh bank. Perjanjian antara nasabah dengan bank bersifat mengikat. Nasabah sebagai penyimpan dana menyimpan dananya di bank dan memberikan kebebasan kepada bank untuk mengelola uang atau dana yang disimpannya itu. Kewajiban bank atas perjanjian tersebut adalah mengembalikan simpanan dengan memberikan bunga atas simpanan nasabah tersebut³⁷

Ikatan hukum terhadap konsumen yang menabung dananya pada bank adalah sebuah ikatan kontrak dan ikatan yang bukan kontrak. Ikatan kontrak timbul dengan adanya perjanjian terlebih dulu yang sering kita sebut dengan

³⁷ *Op.Cit*, Rachmadi Usman, Hlm 23.

perjanjian simpanan sedang ikatan yang bukan kontrak timbul tidak karena adanya kontrak terlebih dahulu tetapi ikatan itu ada karena adanya pengaturan secara tertulis yang dikeluarkan undang-undang atau hukum kebiasaan dalam sebuah bank telah mengatur hal itu. Jadi ikatan yang kita maksud dalam bahasan ini adalah ikatan secara kontrak dan ikatan yang bukan kontrak.³⁸

Perlindungan nasabah berdasar atas ikatan kontrak dan ikatan yang bukan kontrak. Didalam hukum perdata menerangkan jika perjanjian simpanan adalah sebuah perjanjian tanpa nama dimana perjanjian ini tidak pernah ada pengaturannya dalam hukum perdata namun ditemukan pada masyarakat. Penguraian ini sepaham dengan pemikiran Sulistyandari yang menyampaikan bahwa perjanjian simpanan dana ialah perjanjian yang dalam KUH Perdata, KUHD ataupun undang-undang tidak memperoleh pengaturan secara privat atau istimewa, oleh sebab itu semua ketentuan umum sebuah perjanjian di dalam hukum keperdataan berlaku untuk semua perjanjian terliput juga untuk perjanjian simpanan dana.³⁹

Pengertian Bank Konvensional menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. menjelaskan prinsip konvensional yang digunakan bank konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

³⁸ Sulistyandari, *Hukum Perbankan, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Pengawasan Perbankan Di Indonesia*, Laros, Sidoarjo, 2012 Hlm. 283

³⁹ Indiraharti, N. S, *Aspek Keabsahan Perjanjian Dalam Hukum Kontrak*, Jurnal Hukum PRIORIS, 2016, Hal 18.

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka, maupun produk pinjaman (kredit) yang diberikan berdasarkan tingkat bunga tertentu.
- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau prosentase tertentu. Sistem penetapan biaya ini disebut *fee based*.

Dalam memberikan balas jasa kepada pihak yang mendapatkan dananya, bank konvensional memberikan balas jasa berupa bunga untuk tabungan, maupun deposito serta memberikan jasa giro kepada nasabah yang mempunyai simpanan giro. Disisi lain, bank akan mendapatkan bunga atas pinjaman (kredit) yang diberikan kepada nasabah dan Fee atas transaksi jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan jasa bank. Ciri-ciri bank konvensional antara lain:⁴⁰

1. Pada bank konvensional, kepentingan pemilik dana (*deposan*) adalah memperoleh imbalan berupa simpanan yang tinggi, sedang kepentingan pemegang saham adalah di antaranya memperoleh spread yang optimal antara suku bunga simpanan dan suku bunga pinjaman (mengoptimalkan *interest difference*). Dipihak kepentingan pemakai dana (debitur) adalah memperoleh tingkat bunga yang rendah (biaya murah)

⁴⁰ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2010, Hlm, 20.

2. Tidak adanya ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabah karena masing-masing pihak mempunyai keinginan yang bertolak belakang.
3. Sistem bunga

D. Tinjauan Umum Qanun Nomor 11 Tahun 2018

Dalam Pertimbangan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah lahir berdasarkan pertimbangan pelaksanaan nota kesepahaman antara Indonesia dan Gerakan Aceh merdeka di Helsinki tertanggal 15 Agustus 2005, Indonesia dan Gerakan Aceh Merdeka berkomitmen untuk menyelesaikan konflik aceh secara damai, menyeluruh, berkelanjutan dan bermartabat untuk semua pihak dan bertekad untuk melahirkan kondisi yang kondusif sehingga Pemerintahan Aceh dapat diwujudkan melalui suatu proses yang demokratis dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aceh yang dapat menjalankan syariat Islam dengan ini ingin mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera serta kebutuhan rakyat Aceh terhadap lembaga keuangan syariah merupakan instrumen penting dalam pelaksanaannya.

Dalam Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah pada Pasal 1 angka 8 menerangkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, sektor keuangan syariah non perbankan dan sektor keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah. Selanjutnya yang disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut

jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah serta unit usaha syariah. Maka berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa lembaga keuangan harus menjalankan prinsip syariah. Berdasarkan Pasal 1 angka 12 yang dimaksud Prinsip Syariah ialah prinsip hukum dan etika keislaman dalam kegiatan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa dibidang syariah.

Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan Pasal 5 dimaksudkan untuk memperkuat implementasi pembangunan ekonomi syariah di Aceh. Tujuannya adalah untuk mewujudkan perekonomian Aceh yang islami, menjadi penggerak dan pendorong perekonomian Aceh, menghimpun dan/ memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah, menjalankan prinsip sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemashlahatan umat berdasarkan prinsip syariah, mendorong pendapatan asli Aceh, meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat, membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat serta membantu meningkatkan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.

Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan Pasal 6 diberlakukan kepada setiap pemeluk agama islam yang berdomisili di Aceh atau badan hukum yang melakukan transaksi keuangan yang ada di Aceh, bagi setiap non muslim yang bertransaksi di Aceh dapat menundukkan diri, setiap non muslim dan badan hukum yang melakukan

transaksi keuangan dengan pemerintah aceh maupun pemerintah kabupaten/kota. Mengenai tugas, kegiatan usaha, dan fungsi bank syariah diatur pada Bab III Pasal 13-20.

Meninjau Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan syariah Bab III Bagian kesatu tentang tugas kegiatan usaha dan fungsi bank syariah Pasal 13 ayat (1) menjelaskan bahwa tugas utama Bank Syariah adalah menghimpun dan penyaluran dana masyarakat, pelayanan jasa keuangan lainnya serta menjalankan fungsi sosial. Pasal 13 ayat (2) Bank Syariah mendukung penghimpunan zakat, infaq, sedekah dan wakaf dalam bentuk tunai atas nama BMA atau BMK.

Meninjau Pasal 44 untuk melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah LKS wajib membentuk DPS. DPS tersebut di angkat oleh rapat umum pemegang saham atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia. Pasal 55 menjelaskan fungsi dari DPS yaitu mengawasi, memberikan teguran dan saran kepada direksi atau pengurus berdasarkan prinsip syariah. Mengenai tugas dps dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH KONVENSIONAL SETELAH BERLAKUNYA QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Perlindungan terhadap nasabah bank Konvensional yang telah beralih ke sistem syariah khususnya di Provinsi Aceh tentu sangat di perlukan. Melihat masyarakat Aceh sangat tertinggal dari segi pendidikan, pendapatan mengakibatkan masyarakat Aceh belum melek atas perlindungan hukum terhadap dirinya sebagai konsumen. Maka dari itu hak-hak nasabah harus dilindungi oleh pemerintah Aceh dan juga turut dibantu oleh pihak bank.

1. Perlindungan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 UUPK menjelaskan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan 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.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 19 ayat (2) ganti rugi tersebut

berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 19 ayat (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pasal 19 ayat (4) pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pasal 19 ayat (5) ketentuan terkait ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Terkait apabila ada konsumen bank yang mengalami kerugian, serta bank tidak bertanggung jawab atasnya, maka berdasarkan Pasal 45 ayat (1) 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. Pasal 45 ayat (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Pasal 45 ayat (3) penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Pasal 45 ayat (4) 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.

Didalam UUPK ini juga menegaskan bagaimana konsumen dilindungi, ini tercerminkan berdasarkan sanksi yang terdapat pada undang-undang tersebut, meninjau Pasal 60 ayat (1) badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Pasal 60 ayat (2) sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 61 Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya, Pasal 62 ayat (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Pasal 62 ayat (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Pasal 62 ayat (3) terhadap

pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

2. Perlindungan Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah

Meninjau Pasal 44 Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah menjelaskan bahwa untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, LKS membentuk DPS yang diangkat oleh rapat umum pemegang saham atas rekomendasi majelis ulama Indonesia. Tugas dari DPS sendiri tercantum pada pasal 45 yang berwenang mengawasi, memberi teguran dan saran kepada direksi atau pengurus sesuai dengan prinsip syariah. Pasal 45 menjelaskan bahwa Dps bertugas untuk mengawasi dan memberi teguran atau saran kepada direksi dan pengurus berdasarkan prinsip syariah.

Pasal 46 menerangkan terkait Dewan Syariah Aceh, berdasarkan ayat (1) menerangkan bahwa dewan syariah Aceh dibentuk untuk kepentingan pengaturan, koordinasi dan pengawasan syariah ditingkat Aceh. Pasal 46 ayat (2) menjelaskan fungsi Dewan Syariah Aceh sebagai perwakilan dewan syariah nasional di tingkat Aceh.

Tidak hanya itu pemerintah Aceh juga bertanggung jawab atas berjalannya qanun ini dengan dasar Pasal 50 yang berbunyi bahwa Pemerintah Aceh dan Pemerintah Kota bertanggungjawab terhadap pengembangan LKS sesuai Prinsip syariah.

Terhadap perlindungan nasabah itu tercantum pada Pasal 55 yang

berbunyi untuk perlindungan nasabah, LKS harus menyediakan informasi terbuka yang meliputi hak dan kewajiban lks dan nasabah, produk dan persyaratan mekanisme pembiayaan dan manajemen resiko, dan penguasaan jaminan/anggunan dan eksekusinya.

Pasal 60 Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah sangatlah jelas diterangkan bahwa pembinaan dan pengawasan LKS dilaksanakan oleh OJK dan atau lembaga lain yang sesuai dengan undang-undang.

Pasal 64 menerangkan sanksi yang diberikan melalui qanun ini yang berisikan sanksi administratif berupa denda uang, peringatan tertulis, pembekuan kegiatan usaha, pemberhentian direksi dan/ atau pengurus LKS serta terakhir mencabut izin usaha.

3. Perlindungan Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan

Fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan, termasuk perbankan syariah dan unit usaha syariah pada awalnya berada dalam otoritas Bank Indonesia. Regulasi ini melekat pada Bank Indonesia sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagai mana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang. Menurut Pasal 34 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia mengatur bahwa fungsi pengawasan tidak lagi

berada di bawah otoritas Bank Indonesia tetapi akan diserahkan kepada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang.

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No.1/ POJK.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/POJK.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut

ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Dalam menjalankan tugas pengawasan, OJK memiliki wewenang untuk:

- 1) Melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen sektor perbankan, pasar modal, dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB).
- 2) Memberikan dan mencabut izin usaha, pengesahan, persetujuan atau penetapan pembubaran.
- 3) Memberikan perintah tertulis

Berdasarkan wawancara terhadap Moishé Sofian selaku tim pengawas bank di otoritas jasa keuangan Aceh, menjelaskan terkait Perlindungan terhadap nasabah bank setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah diantaranya:¹

- 1) Perlindungan hukum terkait nasabah perbankan bisa dikatakan sebagai perlindungan konsumen itu juga salah satu bagian dari tugas yang dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dapat dilihat dari dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

¹ Moise Sofian, Tim Pengawas OJK, *Wawancara* Pada Tanggal 6 Agustus 2021, Pukul 11.00 Wib.

- 2) Terhadap masalah nasabah yang tidak dapat mengurus ATM yang dikarenakan bank awal telah berpindah sistem akibat dari berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, maka seharusnya yang dilakukan nasabah melaporkannya kepada bank bersangkutan.
- 3) Adapun dalam menjalankan tugas pengawasan bank, saat ini OJK melaksanakan sistem pengawasannya dengan mengadakan 2 pendekatan yaitu:
 - a. Pengawasan berdasarkan kepatuhan (*compliance Based Supervision/CBS*),
Yaitu pemantauan kepatuhan bank terhadap ketentuan-ketentuan yang terkait dengan operasi dan pengelolaan bank dimasa lalu dengan tujuan untuk memastikan bahwa bank telah beroperasi dan dikelola secara baik dan benar menurut prinsip-prinsip kehati-hatian. Pengawasan terhadap pemenuhan aspek kepatuhan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan pengawasan bank berdasarkan risiko.
 - b. Pengawasan berdasarkan risiko (*Risk Based Supervision/RBS*)
Yaitu pengawasan bank yang menggunakan strategi dan metologi berdasarkan risiko yang memungkinkan pengawas bank mendeteksi risiko yang signifikan secara dini dan mengambil tindakan pengawasan yang sesuai dan tepat waktu.

- 4) Kita harus ketahui terlebih dahulu mengapa OJK itu dibentuk, tentunya itu memiliki tujuan untuk agar lembaga yang diawasi terselenggara secara teratur, memiliki sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Terkait dengan pengembangan sistem pengawasan perbankan syariah, telah dilakukan pengembangan Sistem Informasi Perbankan (SIP) Modul Syariah untuk Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), laporan bulanan BUS, Sistem Pengawasan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk BPRS serta sosialisasi dan pelatihan kepada pengawas bank syariah.
- 5) Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Konsep edukasi dan perlindungan konsumen di OJK dikelompokkan menjadi dua yaitu; Bersifat Preventif, maksudnya dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen

4. Perlindungan Berdasarkan Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan wawancara terhadap pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh, menjelaskan terkait Perlindungan terhadap nasabah bank setelah berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah diantaranya:

- 1) Menurut pihak bank berupaya terlebih dahulu bersosialisasi terkait aturan baru kepada masyarakat Aceh terkait Qanun Lembaga Keuangan

Syariah ini, tujuannya agar masyarakat mengetahui dan mengerti mengapa mereka harus melakukan migrasi rekening.

- 2) Secara aturan, tentu pemilik rekening dilindungi melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia, dan peraturan lain yang melindungi kepentingan nasabah.
- 3) Setiap Bank Syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengontrol setiap produk Bank Syariah, termasuk produk pembiayaan.
- 4) Terhadap nasabah yang mengalami masalah akibat belum memindahkan jenis tabungannya menjadi syariah, unit dari masing-masing bank sudah menyediakan pusat pengaduan.
- 5) Dari hasil pengaduan setelah berlakunya qanun lks tersebut banyak sekali masyarakat yang antusias ingin segera mengonversi rekening konvensional ke syariah. Sehingga pihak bank dalam memenuhi kewajibannya untuk memfasilitasi nasabah segera menyediakan personel tambahan untuk kenyamanan nasabah itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak bank BSI dan menganalisis aturan perundang-undangan dapat disimpulkan bahwa, Pertama pihak bank BSI dalam melindungi kepentingan nasabah menyediakan tempat pengaduan dan menambah pegawainya untuk kenyamanan nasabah akan tetapi sama sekali tidak ada produk aturan yang melahirkan perlindungan konsumen. Yang kedua, pihak Otoritas Jasa Keuangan memberikan perhatian khusus untuk mengawasi

perkembangan bank agar bank dapat memfasilitasi dan melindungi hak-hak nasabah melalui pengawasan yang dilakukan oleh divisi pengawasan terkait pembiayaan yang tersedia di Otoritas Jasa Keuangan. Yang ketiga, perlindungan terhadap nasabah sudah diatur pada aturan-aturan hukum yang menjelaskan bahwa bagi nasabah berhak melaporkan keluhkesahnya kepada pihak bank hal itu tertera dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

B. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah

Dimasa pandemi *Covid-19* masyarakat kesulitan untuk mencari nafkah demi menghidupkan keluarganya dimana tidak terlepas dari permasalahan bank yang beradada diwilayah Banda Aceh dan Aceh besar. Mulai dari mesin ATM yang tidak mengeluarkan uang hingga sampai penarikan pada bank syariah yang memotong saldo nasabah.

Secara teknologi, masyarakat aceh merupakan salah satu masyarakat yang tertinggal dalam perkembangannya, terlihat dari permasalahan yang sering timbul dari segi perbankan, kosongnya mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), rusaknya system ATM, dan kurangnya ATM di berbagai daerah yang tersebar di wilayah Aceh.

Berdasarkan wawancara terhadap Moische Sofian selaku tim pengawas bank di otoritas jasa keuangan Aceh menerangkan bahwa:²

1. Tidak banyak kendala yang kita hadapi dalam upaya melindungi hak

² Moise Sofian, Tim Pengawas OJK, *Wawancara* Pada Tanggal 6 Agustus 2021 Pukul 11.00 Wib.

masyarakat di bidang perbankan, namun jika dilihat dari aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pihak bank yang berada di Aceh masih terhambat dalam inovasi untuk beralih ke sistem bank syariah.

2. Dengan adanya berbagai aturan yang lahir seperti qanun LKS dan baru baru ini lahir terkait penyatuan Bank yang ada di Indonesia menjadi BSI menyebabkan masalah baru yang menghambat bank dalam menjalankan isi dari qanun tersebut.
3. Selain yang saya jelaskan diatas, tidak ada sama sekali kendala bagi kami untuk menjalankan tugas sebagai pengawas bank yang ada di Provinsi Aceh ini.
4. Kegagalan menata system perbankan syariah yang islami, beberapa bank masih disinyalir berkuat pada sistem konvensional, walaupun baju yang mereka kenakan adalah baju Syariah

Berdasarkan wawancara terhadap Kepala Bagian Pengaduan Nasabah pada bank BSI Banda Aceh menerangkan bahwa:³

1. Kegagalan menarik simpati minat masyarakat, harusnya perbankan syariah bisa menjadi pasar potensial dan bahkan bisa menjadi pilihan utama masyarakat
2. System bank yang belum memadai untuk segera memfasilitasi nasabah.
3. Penggabungan bank yang dilakukan negara juga menjadikan hambatan tersendiri bagi pihak bank untuk segera menyederhanakan aturan lks,

³ Reza Fahlevi, Kepala Bagian Pengaduan Nasabah, *Wawancara* Pada Tanggal 18 September 2021 Pukul 14.30 Wib.

walaupun kedua aturan tersebut secara umum sangatlah sama.

Wawancara terhadap bapak Saiful mahasiswa Muhammadiyah Aceh menerangkan bahwa:⁴

1. Kebetulan saya menggunakan buku rekening BRI, disaat berlakunya Qanun LKS, saya telah mengetahui bahwa rekening saya harus di alihkan ke Syariah, namun saya tidak berniat untuk mengubahnya karena masih banyaknya masyarakat disaat itu yang ingin mengalihkan rekening tersebut ke system syariah, apalagi disaat itu maraknya kasus *corona*.
2. Namun selang berapa saat setelah itu, saya ingin menarik uang yang dikirimkan oleh orang tua saya namun uang tersebut belum masuk.
3. Lalu saya datang ke bank BRI di Kuta Alam untuk melaporkan kejadian tersebut, namun disuruh menunggu paling lama 2 minggu agar hal tersebut dapat diproses dan uang akan kembali.
4. Namun setelah 2 minggu uang tersebut belum juga kembali, dan saya balik lagi ke bank untuk meminta kejelasan. Saat berada di bank, pihak bank menyarankan untuk menmbawa buku bank agar dapat di alihkan ke syariah karena jika terjadi permasalahan lain pihak bank hanya dapat mengalihkan ke bank konvensional terdekat yaitu di Medan.

⁴ Saiful, mahasiswa universitas Muhammadiyah Aceh, *wawancara* pada tanggal 3 desember 2021, Pukul 22.20. Wib.

Wawancara terhadap bapak Riski Ananda merupakan *Barber Man* Raden di daerah Setui menerangkan bahwa:⁵

1. Saldo di ATM miliknya tiba-tiba kosong tidak bias ditarik, padahal dirinya memiliki sejumlah uang yang berada di ATM tersebut.
2. Esoknya Riski Ananda pergi ke bank BNI ingin mengajukan permasalahan tersebut. Namun sesampai di bank pihak bank yaitu satpam menjelaskan hal tersebut dapat diadukan ke bank konvensional, sekarang bank ini sudah beralih ke syariah.
3. Setelah itu saya menyuruh adik saya untuk mengirim buku rekening agar dapat memindah jenis tabungan saya ke syariah. Setelah saya pindahkan ke syariah saya juga melaporkan hal sebelumnya dan ternyata dapat di proses. Namun dengan waktu hampir 2 bulan lamanya.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kendala pihak bank dalam melindungi hak nasabah selepas berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah berupa kurangnya minat masyarakat dalam membantu penyuksesan program yang telah di tetapkan pemerintah, sistem bank yang bersangkutan belum memadai dalam memenuhi tuntutan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dan terahirnya aturan baru yaitu penggabungan antar bank oleh negara.

⁵ Riski Ananda, *Barber Man* Raden, *Wawancara* Pada Tanggal 2 Desember 2021, Pukul 21.00 Wib

C. Upaya Yang Di Tempuh Dalam Megatasi Hambatan Bagi Nasabah Bank Konvensional Setelah Berlakunya Qanun Nomor 18 Tahun 2018.

Terahirnya qanun lembaga keuangan syariah menjadikan tugas besar terhadap bank yang ada di Provinsi Aceh. Dimana dalam penerapan isi dari sebuah aturan tersebut haruslah melalui tindakannya dalam mencapai hasil dari tujuan qanun tersebut. Pada prinsipnya sebuah aturan hukum yang terahir pasti untuk kemakmuran masyarakat dan memiliki proteksi perlindungan kepada masyarakatnya.

Namun dalam hal menjalankan aturan tentu memiliki masalah-masalah tersendiri dan berbeda-beda dalam implementasinya, hal tersebut sering terjadi dan lumrah, seperti halnya masalah yang timbul pada bank konvensional di aceh dan sudah dijelaskan sebelumnya. Dari masalah yang timbul itulah lahir upaya untuk melindungi hak-hak nasabah, karena hak nasabah sudah di atur dalam undang-undang, dan pada prinsipnya bank harus memfasilitasi hak nasabah.

Berdasarkan wawancara terhadap Moische Sofian selaku Tim Pengawas Bank di Otoritas Jasa Keuangan Aceh menerangkan bahwa:

1. Selaku tim bagian pengawasan bank yang ada di ojk tentunya kami harus menjalankan tugas sebagaimana mestinya untuk mngawasi keberlangsungan kegiatan yang dijalankan bank yang ada di Provinsi Aceh.
2. Pegaawasan pihak Otoritas Jasa Keuangan hanya sebatas kegiatan ekonominya saja, tidak dapat lebih mengawasi hak nasabah, Karena itu

merupakan kewajiban umum pihak bank.⁶

Berdasarkan wawancara terhadap bapak Reza Fahlevi Ketua Bagian Pengaduan Nasabah pada bank BSI Banda Aceh menerangkan bahwa:

1. Upaya pihak bank adalah mencari dan menganalisis setiap laporan yang terkait dengan nasabah bank.
2. Melaksanakan kegiatan sosialisasi, ini dimaksudkan untuk memunculkan pengembangan perbankan syariah, missal dari kalangan ulama dengan bekerja sama denga unit bank untuk melakukan tindakan-tindakan yang untuk memberi pemahaman terhadap masyarakat apalagi masyarakat Aceh umumnya beragama Islam/muslim yang merupakan sistem Bank Aceh Syariah yang digunakan pada saat ini merupakan sistem atau hukum Islam pada dasarnya dalam hal khususny pengkreditan dan jika semua program sosialisasi ini dapat dijalankan dengan baik, efektif dan tepat sasaran, tidak mustahil target perbankan syariah dapat tercapai.
3. Bank sudah menyediakan unit khusus terkait kendala nasabah.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya pihak bank hanyalah satu yaitu menyediakan unit pengaduan hasil dari berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

⁶ Moise Sofian, Tim Pengawas OJK, *Wawancara* Pada Tanggal 6 Agustus 2021 Pukul 11.00 Wib.

⁷ Reza Fahlevi, Kepala Bagian Pengaduan Nasabah, *Wawancara* Pada Tanggal 18 September 2021 Pukul 14.30 Wib.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Dapat disimpulkan bahwa, Pertama pihak bank BSI dalam melindungi kepentingan nasabah menyediakan tempat pengaduan dan menambah pegawainya untuk kenyamanan nasabah akan tetapi sama sekali tidak ada produk aturan yang melahirkan perlindungan konsumen. Yang kedua, pihak Otoritas Jasa Keuangan memberikan perhatian khusus untuk mengawasi perkembangan bank agar bank dapat memfasilitasi dan melindungi hak-hak nasabah melalui pengawasan yang dilakukan oleh divisi pengawasan terkait pembiayaan yang tersedia di ojk. Yang ke tiga, perlindungan terhadap nasabah sudah di atur pada aturan-aturan hukum yang menjelaskan bahwa bagi nasabah berhak melaporkan keluhkesahnya kepada pihak bank hal itu tertera dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
2. Dapat disimpulkan terkait kendala pihak bank dalam melindungi hak nasabah selepas berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah berupa kurangnya minat masyarakat dalam membantu penyuksesan program yang telah di tetapkan pemerintah, system bank yang bersangkutan belum memadai dalam memenuhi tuntutan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dan terlahirnya aturan baru yaitu penggabungan antar bank oleh negara.
3. Disimpulkan bahwa upaya pihak bank hanyalah satu yaitu menyediakan unit pengaduan hasil dari berlakunya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

B. SARAN

1. Disarankan dalam memenuhi kewajibannya guna kepentingan hukum nasabah pemerintah mengeluarkan aturan baru agar masyarakat tidak repot-repot harus pergi keluar provinsi untuk permasalahan yang dihadapi dan bank memenuhi kewajibannya sebagai penyedia jasa yang baik dan tidak lalai dalam pelaksanaan aturan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
2. Disarankan kepada pihak bank terkait kendala memenuhi kewajibannya guna kepentingan hukum nasabah agar bersungguh-sungguh dalam menyediakan upaya perlindungan kepada nasabah bank, memberikan kemudahan nasabah untuk memindahkan jenis rekeningnya dan tidak terlihat lepas tangan dalam masalah yang dihadapi nasabah, sedangkan hal itu merupakan kewajiban penyedia jasa yaitu bank.
3. Disarankan bank tidak hanya menunggu nasabah pada alamat kantor dan seharusnya turun ke daerah dengan unit khusus untuk memudahkan nasabah dalam pemenuhan kewajibannya berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan bank syariah*, Gramedia, Jakarta, 2012
- Abdul Ghofar Anshori, *Hukum perbankan syariah*, Refika Aditama, Bandung, 2009
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah Konsep dan Praktek di Beberapa Negara*, Bank Indonesia, 2006
- _____, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- H.Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Askari, Jakarta, 2009
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional*, Kencana, Jakarta, 2005
- Indiraharti, N. S, *Aspek Keabsahan Perjanjian Dalam Hukum Kontrak*, Jurnal Hukum PRIORIS, 2016
- Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2010
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syariah: dari teori ke prakti*, Gema Insani, Jakarta, 2012,
- Muhammad Nejatullah Shiddiqi, *Riba, Bank Interest and Rationale its Prohibition*, Islamic Development Bank, Jeddah, 2004

- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987
- Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah, *e-book Perbankan Syari'ah*, pkes Publishing, Jakarta, 2008
- Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Islam, Kecana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Sulistiyandari, *Hukum Perbankan, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Pengawasan Perbankan Di Indonesia*, Laros, Sidoarjo, 2012
- Sri Astutik, *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah*, Unitomo Press, Jawa Timur
- Sulaeman Jajul, *Produk Pendanaan Bank Syari'ah*, Deepublis, Yogyakarta, 2015
- Thomas Suyatno, Dkk, *Kelembagaan Perbankan*, Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007
- Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo

A. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam

Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/Pbi/2008 Tentang Perubahan Atas

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/Pbi/2005 Tentang Penyelesaian

Pengaduan Nasabah

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang

Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

B. INTERNET

Acehtrend.Com, Muhajir Juli “Safaruddin YARA: *Qanun LKS, Benar Di Isi, Keliru Pada Implementasi*, Diakses Pada Tanggal 10 Januari 2021, Pukul 16.40 Wib.