



CAKRAWALA HUKUM

MAJALAH ILMIAH FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA

Volume 22 Issue 2, September 2020

P-ISSN: 1411-2191

E-ISSN : 2723-0856

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Perlindungan Nasabah Bank Syariah Berbasis Nilai Kadilan Wiwin Muchtar Wiyono

Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma Purwokerto, Indonesia

Article History:

- Submitted: 11/5/2020
- Accepted: 18/6/2020
- Published: 10/9/2020

How to cite:

Wiyono WM., (2020),
*Perlindungan Nasabah
Bank Syariah Berbasis
Nilai Keadilan*. 22 (2), 90-
100

Customer protection according to RI Law Number 21 Year 2008 concerning Sharia Banking is an effort to protect customers which includes: a) Customer complaint mechanism guided by PBI Number 7/7/PBI/2005 jo. PBI Number 10/10/PBI/2008 concerning Settlement of Customer Complaints and PBI Number 8/5/PBI/2006 jo. PBI Number 10/1/PBI/2008 concerning Mediation; b) increase product transparency guided by PBI Number 7/6/PBI/2005 concerning Transparency of Bank Product Information and the use of customer's personal data. Research that uses normative methods and refers to literature studies concludes that sharia bank customer protection always upholds justice. The banking sector in its activities provides an understanding of banking products and services to customers and prospective customers. Islam commands every human being to do justice or uphold justice in every action and deed done. The sharia banking system that operates is based on the principle of profit sharing that provides an alternative banking system that is mutually beneficial to the public and banks, and emphasizes aspects of fairness in transactions, ethical investments, promoting the values of togetherness and brotherhood in production and avoiding usury activities, maysir and gharar in financial transactions. As a form of protection to sharia bank customers in the event of a violation of the customer's rights, a mediation process is carried out and if the mediation channel is not reached, it can also be through the court in the settlement of the dispute.

Keywords: Customer Protection, Islamic Banks, Justice

Abstrak. *Perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah merupakan upaya perlindungan nasabah yang meliputi: a) Mekanisme pengaduan nasabah yang berpedoman pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 jo. PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi; b) meningkatkan transparansi produk yang berpedoman pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Penelitian yang menggunakan metode normative dan mengacu pada studi kepustakaan menyimpulkan bahwa perlindungan nasabah bank syariah selalu menegakkan keadilan. Pihak perbankan dalam kegiatannya memberikan pemahaman tentang produk dan jasa perbankan kepada nasabah dan calon nasabah. Islam memerintahkan kepada setiap manusia untuk berbuat adil atau menegakkan keadilan pada setiap tindakan dan perbuatan yang dilakukan. Adapun sistem perbankan syariah yang beroperasi adalah berdasarkan prinsip bagi hasil yang memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam memproduksi dan menghindari adanya kegiatan riba, maysir dan gharar dalam bertransaksi keuangan. Sebagai bentuk perlindungan kepada nasabah bank syariah apabila terjadi pelanggaran hak nasabah, maka dilakukan proses mediasi dan apabila jalur mediasi tidak tercapai dapat juga melalui jalur pengadilan di dalam penyelesaian sengketa bank syariah tersebut.*

Kata Kunci : Perlindungan nasabah, Bank Syariah, Keadilan

I. Pendahuluan

Perlindungan hukum nasabah bank terdiri dari perlindungan hukum secara eksplisit dan perlindungan hukum secara implicit. Secara implicit adalah perlindungan hukum yang diatur menurut Undang-Undang Perbankan. Dalam hal bank syariah pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Pengertian perlindungan nasabah juga termasuk ke dalam perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 berbunyi, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".¹ Kalimat yang menyatakan "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan dan lembaga keuangan serta bisnis syariah di Indonesia semakin membaik dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan kenyataan diterimanya konsep syariah bagi masyarakat Indonesia. Bank Syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Republik Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, diantaranya, UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, UU No. 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, UU No. 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama. Hadirnya UU No. 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang telah diundangkan pada tanggal 20 Maret 2006 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 50 Tahun 2009 Tentang perubahan kedua atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama. Untuk itu keberadaan Undang-Undang Peradilan Agama tersebut semakin memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Sejalan dengan kegiatan ekonomi syariah tersebut, pemerintah mengeluarkan pula UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Perbankan Syariah merupakan salah satu solusi perekonomian bangsa dikarenakan kegiatan perekonomian merupakan tulang punggung penggerak stabilitas nasional, dan saat ini sudah harus dimulai kegiatan perekonomian nasional yang bergerak menuju perekonomian berbasis syariah.

Pengakuan secara yuridis empiris terlihat pada pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di seluruh ibukota, provinsi dan kabupaten di Indonesia, bahkan beberapa bank konvensional dan lembaga keuangan lainnya membuka unit usaha syariah (bank syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, dan semacamnya). Pengakuan secara yuridis dimaksud, memberi peluang tumbuh dan berkembang secara luas kegiatan usaha perbankan syariah, termasuk memberi kesempatan kepada bank umum (konvensional) untuk membuka kantor cabang yang khusus melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dengan dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 atas perubahan ? UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, , yang diundangkan pada tanggal 10 November 1998, menandai sejarah baru di bidang perbankan yang mulai memberlakukan sistem perbankan ganda (*dual system banking*) di Indonesia, yaitu sistem perbankan konvensional dengan peranti bunga³ dan sistem perbankan dengan peranti akad-akad yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁴ Lebih lanjut dalam

¹ Citra Umbara, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Umbara, 2010), h. 2.

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2007), h. 1.

³ Bunga adalah tambahan terhadap uang yang disimpan pada lembaga keuangan atau terhadap uang yang dipinjamkan. Karnaen A. Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah (Teori, Praktik dan Peranannya)* (Jakarta Selatan: PT. Senayan Abadi, 2007), h. 12.

⁴ Dalam UU Perbankan Syariah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 12 berbunyi "Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah". *Himpunan Undang-Undang...*, h. 4.

rangka penerapan prinsip-prinsip syariah telah mendapatkan dasar hukumnya dalam peraturan perundang-undangan dari tingkat konstitusi hingga peraturan teknisnya berupa PBI dan Surat Edaran Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan SEBI).⁵

Berkaitan dengan sistem ganda yang diberlakukan di dunia perbankan saat ini perlu diketahui bahwa, Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Bentuk pelarangan riba itu sendiri merupakan salah satu bagian dari bentuk perlindungan nasabah perbankan syariah dalam praktik ekonomi Islam sebab riba dalam kegiatan bermuamalah sangat memberatkan kepada pihak yang terbebani. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah QS.al-'Imran:130:

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan".

Demikian juga dijelaskan dalam QS. al-Baqarah: 278: *Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman".*

Islam memerintahkan kepada setiap manusia untuk berbuat adil atau menegakkan keadilan pada setiap tindakan dan perbuatan yang dilakukan (Qs. An-Nisaa (4) : 58):

Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apa bila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat.

Dalam Al-Qur'an Surat an-Nissa ayat 135 juga dijumpai perintah kepada orang-orang yang beriman untuk menjadi penegak keadilan, yaitu:

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah walaupun terhadap dirimu sendiri atau Ibu, Bapak dan kaum kerabatmu. Jika ia, kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemasalahannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau dengan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah Maha Mengetahui Segalanya apa yang kamu lakukan.

Perintah untuk berlaku adil atau menegakkan keadilan dalam menerapkan hukum tidak memandang perbedaan agama, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat as Syuura (42) ayat 15, yakni: *Maka karena itu serulah (mereka kepada agama itu) dan tetaplah sebagaimana diperintahkan kepadamu dan janganlah mengikuti hawa nafsu mereka dan katakanlah: Aku beriman kepada semua kitab yang diturunkan Allah dan aku diperintahkan supaya berlaku adil di antara kamu. Bagi kami amal-amal kami dan bagi kamu amal-amal kamu. Tidak ada pertengkaran antara kami dan kamu Allah mengumpulkan antara kita dan kepada-Nyalah kembali (kita).*

Begitu pentingnya berlaku adil atau menegakkan keadilan, sehingga Tuhan memperingatkan kepada orang-orang yang beriman supaya jangan karena kebencian terhadap suatu kaum sehingga mempengaruhi dalam berbuat adil, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat al-Maidah (5) ayat 8, yakni: *Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil lebih dekat kepada takwa. Dan takwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."*

Murtadha Muthahhari⁶ mengemukakan bahwa konsep adil dikenal dalam empat hal; *pertama*, adil bermakna keseimbangan dalam arti suatu masyarakat yang ingin tetap bertahan dan mapan, maka masyarakat tersebut harus berada dalam keadaan seimbang, di mana segala sesuatu yang ada di dalamnya harus eksis dengan kadar semestinya dan bukan dengan kadar yang sama.

⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah* (UU No. 21 Tahun 2008)(Bandung: PT. Refika Aditama, 2009), h. 2.

⁶ Murtadha Muthahhari, 1995. *Keadilan Illahi: Azas Pandangan Dunia Islam*, Bandung: Mizan, hlm. 53-58.

Keseimbangan sosial mengharuskan kita melihat neraca kebutuhan dengan pandangan yang relatif melalui penentuan keseimbangan yang relevan dengan menerapkan potensi yang semestinya terhadap keseimbangan tersebut. Al-Qur'an Surat ar-Rahman 55:7 diterjemahkan bahwa: "*Allah meninggikan langit dan dia meletakkan neraca (keadilan)*".

Para ahli tafsir menyebutkan bahwa, yang dimaksud oleh ayat tersebut adalah keadaan alam yang diciptakan dengan seimbang. Alam diciptakan dan segala sesuatu dan setiap materi dengan kadar yang semestinya dan jarak-jarak diukur dengan cara yang sangat cermat. *Kedua*, adil adalah persamaan penafsiran terhadap perbedaan apa pun. Keadilan yang dimaksudkan adalah memelihara persamaan ketika hak memilikinya sama, sebab keadilan mewajibkan persamaan seperti itu, dan mengharuskannya. *Ketiga*, adil adalah memelihara hak-hak individu dan memberikan hak kepada setiap orang yang berhak menerimanya. Keadilan seperti ini adalah keadilan sosial yang harus dihormati di dalam hukum manusia dan setiap individu diperintahkan untuk menegakkannya. *Keempat*, adil adalah memelihara hak berlanjutnya eksistensi. Makna yang terkandung pada konsepsi keadilan Islam ialah menempatkan sesuatu pada tempatnya, membebaskan sesuatu sesuai daya pikul seseorang, memberikan sesuatu yang memang menjadi haknya dengan kadar yang seimbang.

Sejalan dengan perlindungan nasabah tersebut, untuk itu implementasi penyelenggaraan perlindungan konsumen yang dimulai sejak diberlakukannya Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). Perlindungan konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen yang termuat pada Pasal 4. Perlindungan nasabah perbankan syariah bertujuan untuk melindungi nasabah dan hak-haknya secara hukum dari pelanggaran-pelanggaran dan penyalahgunaan hak. Berbagai macam kemungkinan penyalahgunaan kelemahan yang dimiliki nasabah selaku konsumen Perbankan Syariah, hal ini akan dapat terjadi dalam tiga keadaan, yaitu 1. ketika transaksi belum berlangsung (pra-transaksi), 2. ketika transaksi sedang berlangsung, dan 3. ketika transaksi sudah berlangsung (purna-transaksi).⁷

Berdasarkan pembagian tiga keadaan di atas, maka pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional berjumlah enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut dengan API)⁸ yaitu I) strukturperbankan yang sehat; II) sistem pengaturan yang efektif; III) sistem pengawasan yang independen dan efektif; IV) industri perbankan yang kuat; V) infrastruktur yang mencukupi dan VI) perlindungan nasabah. Salah satu aspek di dalam API tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi pilar ke VI dalam API yang mencakup empat aspek. Keempat aspek tersebut dituangkan ke dalam empat program API, yaitu: 1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah, 2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen; 3. Penyusunan standar transparansi informasi produk; serta 4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normative. Data diperoleh melalui studi dokumen atau kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan seperti buku, majalah, makalah-makalah, jurnal, artikel-artikel, surat kabar serta situs-situs internet yang berkaitan dengan objek yang ditulis. Analisis dilakukan menggunakan metode penerapan hukum dan sejarah hukum tentang tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah serta bentuk perlindungan nasabah bank syariah.

⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), h. 173.

⁸ Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, dalam http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/Paper_Muliaman_DHadad_Perlindungan_Konsumen.pdf, diakses tanggal 19 Mei 2011.

III. Hasil dan Pembahasan

Kata Bank berasal dari kata *banque* dalam bahasa Prancis, dan dari *banco* dari bahasa Itali, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari sebagai isyarat fungsi untuk tempat penyimpanan benda-benda berharga, seperti peti uang, peti emas atau yang lainnya. Secara umum pengertian Bank Islam (*Islamic Bank*) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas Bank Islam selain istilah Bank Islam itu sendiri, yakni Bank Tanpa Bunga (*Interest-Free Bank*), Bank Tanpa Riba (*Lariba Bank*), dan Bank Syari'ah (*Shari'a Bank*). Di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syari'ah", atau yang secara lengkap disebut "Bank Berdasarkan Prinsip Syari'ah". Menurut Ensiklopedi Islam, Bank Islam atau bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasianya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Prinsip syariah menurut Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah : "aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)."

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1, Bank Syariah adalah "bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip *syari'ah*, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip *syari'ah*".

Pada dasarnya prinsip bank syariah menghendaki semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati.

Shiddiq, memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan nilai ini pengelolaan diperkenankan (*halal*) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*subhat*) terlebih lagi yang bersifat dilarang (*haram*).

Tabligh, secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.

Amanah, menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul maal*) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).

Fathanah, memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat resiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk di dalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*).

Tujuan perbankan syariah didirikan dikarenakan pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan (QS. Al-Baqarah 2 : 275). Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga. Setiap lembaga keuangan syariah mempunyai falsafah mencari keridhoan Allah

untuk memperoleh kebajikan dunia dan akhirat. Oleh karena itu, setiap kegiatan lembaga keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntunan agama, harus dihindari.⁹

a. Menjauhkan diri dari unsur riba, caranya :

1. Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan dimuka secara pasti keberhasilan usaha (QS. Luqman, ayat :34)
 2. Menghindari penggunaan sistem prosentasi untuk pembebanan biaya terhadap hutang atau pemberian imbalan terhadap simpanan yang mengandung unsur melipat gandakan secara otomatis hutang/simpanan tersebut hanya karena berjalannya waktu (QS. Ali-Imron, 130)
 3. Menghindari penggunaan sistem perdagangan/penyewaan barang ribawi dengan imbalan barang ribawi lainnya dengan memperoleh kelebihan baik kuantitas maupun kualitas (HR. Muslim Bab Riba No. 1551 s/d 1567)
 4. Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan tambahan dimuka atas hutang yang bukan atas prakarsa yang mempunyai hutang secara sukarela (HR. Muslim, Bab Riba No. 1569 s/d 1572).
- b. Menerapkan sistem bagi hasil dan perdagangan. Dengan mengacu pada Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 dan An-Nisa ayat 29, maka setiap transaksi kelembagaan syariah harus dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan atau transaksinya didasari oleh adanya pertukaran antara uang dan barang. Akibatnya pada kegiatan muamalah berlaku prinsip ada barang/jasa uang dengan barang, sehingga akan mendorong produksi barang/jasa, mendorong kelancaran arus barang/jasa, dapat dihindari adanya penyalahgunaan kredit, spekulasi, dan inflasi.

Dari hasil musyawarah (ijma internasional) para ahli ekonomi Muslim beserta para ahli fiqh dari Academi Fiqh di Mekkah pada tahun 1973, dapat disimpulkan bahwa konsep dasar hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam dalam bentuk sistem ekonomi Islam ternyata dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Penerapan atas konsep tersebut terwujud dengan munculnya lembaga keuangan Islam di persada nusantara ini. Sepuluh tahun sejak diundangkannya pada Lembaga Negara, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bagi Hasil, yang direvisi dengan UU No. 10 tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non bank secara kuantitatif tumbuh dengan pesat. Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara : pemilik dana (shahibul mal) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (*mudharib*) dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.

Pada sisi pengerahan dana masyarakat, shahibul maal berhak atas bagi hasil dari usaha lembaga keuangan sesuai dengan porsi yang telah disepakati bersama, bagi hasil yang diterima shahibul mal akan naik turun secara wajar sesuai dengan keberhasilan lembaga keuangan dalam mengelola dana yang dipercayakan kepadanya. Tidak ada biaya yang perlu digeserkan karena konsep bagi hasil bukan konsep biaya. Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan Bank Islam disalurkan dalam bentuk barang dan jasa yang dibelikan Bank Islam untuk nasabahnya.

Terkait dengan kegiatan bank syariah yang sudah beroperasi di Indonesia, untuk itu sebagai nasabah bank penting untuk mendapatkan perlindungan. Perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan Syariah) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen pengguna jasa Perbankan Syariah sesuai dengan ketentuan UU Perbankan Syariah yang meliputi: adanya mekanisme pengaduan nasabah, meningkatkan transparansi produk. Peraturan Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan PBI) yang mengatur perlindungan nasabah di bank adalah khusus sepanjang mengatur perlindungan nasabah perbankan syariah secara detail. Sementara undang-undang perbankan syariah bersifat umum

⁹ Zainul Arifin, 2002, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta : Alva Bet, hlm. 160.

dalam hal mengatur mengenai perlindungan nasabah. Selanjutnya akan diuraikan asas dan tujuan undang-undang perbankan syariah yang dapat mencerminkan eksistensi dan upaya pencapaian cita-cita perlindungan hukum bagi nasabah yang bersangkutan.

Asas UU Perbankan Syariah

Asas UU Perbankan Syariah terdapat pada BAB II Asas, Tujuan, dan Fungsi Pasal 2 yang berbunyi, "Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian".

Penjelasan atas UU Perbankan Syariah Pasal 2, yaitu kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, antara lain adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

Pertama, riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan (*fadl*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).

Kedua, *maysir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.

Ketiga, *gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah; 1) haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah; atau 2) zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya."

Tujuan Bank Syariah

Tujuan UU Perbankan Syariah terdapat pada BAB II Asas, Tujuan, dan Fungsi Pasal 3 yang berbunyi, "Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat". Penjelasan atas UU Perbankan Syariah Pasal 3 yaitu dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqomah*).

Perlindungan Nasabah

Dalam upaya perlindungan nasabah diharapkan bank harus merespons setiap keluhan dari pengaduan yang diajukan nasabah. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Agar tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.¹⁰

Dalam rangka peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah serta penyelarasan dengan hukum perlindungan konsumen, Bank Indonesia pada tanggal 20 Januari 2005 menerbitkan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur mengenai "Penyelesaian Pengaduan Nasabah" (selanjutnya disebut dengan PBI Nomor 7/7/PBI/2005). Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank sebagaimana termuat dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005.¹¹

Mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dilatarbelakangi pada alasan: *pertama*, untuk peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. *Kedua*, mempercepat tindak lanjut penanganan dan penyelesaian

¹⁰ Muliaman D. Hadad, "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank"... diakses tanggal 19 Mei 2011.

¹¹ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan* (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 169; *BI, PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah* (Jakarta: BI, 2005), h. 1

pengaduan nasabah, sehingga dapat menanggulangi risiko reputasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.¹²

Kemudian dalam rangka menyempurnakan ketentuan yang berkaitan dengan penyelesaian pengaduan nasabah, Bank Indonesia pada tanggal 28 Februari 2008 menerbitkan PBI Nomor 10/10/ PBI/2008 tentang "Penyelesaian Pengaduan Nasabah". Pada konsideran menimbang disebutkan latar belakang lahirnya PBI Nomor 10/10/ PBI/2008, yaitu:

Pertama, dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengawasan bank yang didasarkan risiko, Bank Indonesia telah menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Pemantauan atas pelaksanaan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah tersebut memerlukan ketersediaan data dan informasi terkait penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang akurat dan tepat waktu.

Kedua, untuk memenuhi kebutuhan data dan informasi tersebut di atas dan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi di Bank Indonesia, maka diperlukan suatu sistem pelaporan bank yang didukung oleh infrastruktur sistem informasi yang lebih memadai dan bersifat sistematis untuk lebih memudahkan bank umum menyampaikan laporan ke Bank Indonesia melalui sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum (LKPBU).

Ketiga, oleh karena itu perlu dilakukan perubahan terhadap tatacara pelaporan bank umum mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dari sistem manual menjadi sistem *online* melalui sistem LKPBU. Hal ini sejalan dengan dikeluarkannya PBI Nomor 10/3/PBI/2008 tentang LKPBU Pelaporan oleh bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah tetap dilakukan secara manual.

Sehubungan dengan dikeluarkan PBI Nomor 10/10/PBI/2008, yang mewajibkan bank umum dan bank perkreditan rakyat menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan maka diterbitkan ketentuan pelaksanaan tentang penyusunan kebijakan dan prosedur tertulis penyelesaian pengaduan nasabah tersebut sebagaimana termuat dalam Surat Edaran Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan SEBI) Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang kemudian diubah dan disempurnakan dengan SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 6 Maret 2008.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 jo. SEBI Nomor 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005 serta perubahannya SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008 tidak selalu memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat memengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah maka perlu dibentuk lembaga mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan. Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris "*mediation*", yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi. Sedangkan yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah.¹³

Secara yuridis, ketentuan dalam Pasal 1 angka 5 PBI Nomor 10/1/ PBI/2008 memberikan rumusan pengertian mediasi sebagai berikut:

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan". Selanjutnya dalam peraturan Mahkamah Agung (selanjutnya disebut dengan PERMA) RI Nomor 1 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 sebagaimana dikutip oleh Ahmad Mujahidin, berbunyi "Mediasi adalah cara

¹² <https://media.neliti.com/media/publications/62262-ID-kajian-perlindungan-nasabah-menurut-uu-r.pdf>, Jum'at, 24 Juli 2020, pukul 23.30

¹³ BI, *SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008* (Jakarta: BI, 2008), h. 1-3.

menyelesaikan sengketa ekonomi syariah melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.¹⁴

Selanjutnya apabila sengketa yang diselesaikan melalui mediasi tidak tercapai, maka Menurut SEBI Nomor 8/14/DPNP, dalam hal nasabah dan atau bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, maka: *Pertama*, mediator dilarang menjadi saksi. Dalam pelaksanaan proses arbitrase atau jalur peradilan, mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan tidak dapat dilibatkan untuk memberi kesaksian. Jadi, terhadap sengketa perbankan yang pernah ditangani, mediator maupun Bank Indonesia dilarang menjadi saksi. Kedua, segala dokumen wajib disimpan oleh Bank Indonesia.

Apabila penyelesaian sengketa perbankan dilanjutkan melalui proses arbitrase atau jalur peradilan maka nasabah dan bank dilarang pula meminta mediator maupun Bank Indonesia untuk menyerahkan sebagian atau seluruh: a) dokumen mediasi perbankan yang ditatausahakan Bank Indonesia; b) baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan atau; c) berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi perbankan.

IV. Penutup

Perlindungan nasabah bank Syariah meliputi 1) perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yaitu: mekanisme pengaduan nasabah yang berpedoman pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 jo. PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi; b) meningkatkan transparansi produk yang berpedoman pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Perlindungan nasabah perbankan syariah bertujuan untuk melindungi nasabah dan hak-haknya secara hukum dari pelanggaran-pelanggaran dan penyalahgunaan hak. Berkaitan dengan sistem ganda yang diberlakukan di dunia perbankan saat ini perlu diketahui bahwa, Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Bentuk pelarangan riba itu sendiri merupakan salah satu bagian dari bentuk perlindungan nasabah perbankan syariah dalam praktik ekonomi Islam sebab riba dalam kegiatan bermuamalah sangat memberatkan kepada pihak yang terbebani. Islam memerintahkan kepada setiap manusia untuk berbuat adil atau menegakkan keadilan pada setiap tindakan dan perbuatan yang dilakukan. Demikian juga dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Anshori, Abdul Ghofur, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 Tahun 2008)*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2009.
- PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan*, Jakarta: BI, 2008.
- PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, Jakarta: BI, 2005.
- PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, Jakarta: BI, 2008.
- SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005*, Jakarta: BI, 2005.
- SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008*, Jakarta: BI, 2008.
- Fauzan, Ahmad Kamil, *Kitab UU Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah (Kata Pengantar Penyusun)*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Hadad, D. Muliaman, *"Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank" ... diakses tanggal 19 Mei 2011*

¹⁴ Ahmad Mujahidin, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 76-77.

Mujahidin, Ahmad, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Murtadha Muthahhari, 1995. *Keadilan Illahi: Azas Pandangan Dunia Islam*, Bandung: Mizan

Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. III, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bhakti, 2009.

Umbara, Citra, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Umbara, 2010.

Usman, Rachmadi, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, Bandung: Mandar Maju, 2011.

Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

<https://media.neliti.com/media/publications/62262-ID-kajian-perlindungan-nasabah-menurut-uu-r.pdf>, Jum'at, 24 Juli 2020, pukul 23.30