

BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK PENGGUNA iB HASANAH CARD

A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK SELAKU KONSUMEN DI BIDANG PERBANKAN

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).

Adapun *ratio* diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar Konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.¹ UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan

¹ Az. Nasution, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42”, Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan, 2003.

terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.²

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: *Pertama*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit (L/C)*⁴

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 17.

³ Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. Pertama, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.⁵

Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencatuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁶

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya.⁷ Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya

⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h. 32-33.

⁵ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), h. 19-20.

⁶ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

⁷ Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UUPK bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum disahkannya UUPK pada dasarnya telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya (1949), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya.⁸

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgen*, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur

⁸ Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2000), hal vi.

maupun nasabah debitur kedua-duanya saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing.⁹

Klausula yang demikian ketatnya didasari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit/pembiayaan. Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur perlu kiranya peraturan tentang perkreditan direalisasikan sehingga dapat dijadikan panduan dalam pemberian kredit. Di sisi lain pengadilan yang merupakan pihak ketiga dalam mengatasi perselisihan antara bank dengan nasabah debitur dapat menilai apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah sesuai dengan yang disepakati dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.¹⁰

Keberatan-keberatan terhadap perjanjian standar antara lain adalah karena: (1) Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, (2) Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya, (3) Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat, (4) Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi¹¹

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut:¹²

⁹ Johannes Ibrahim, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, (Bandung: PT. Revika Aditama, 2004), h. 47.

¹⁰ *Ibid*, h.47.

¹¹ H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), h. 38.

¹² Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dari ketentuan dalam Pasal 18 dimaksud yang sangat terkait erat dan sering terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian

bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut:¹³

- 1) Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
- 2) Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
- 3) Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
- 4) Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir *dispute* yang berkepanjangan di kemudian hari.

2. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Perbankan

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu

¹³ *Ibid*, h. 42.

prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa social (*Law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah depositan sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.¹⁴

Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.¹⁵

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal

¹⁴ Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

¹⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004.

ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu, yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (Perbankan) 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.¹⁶

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a. Lembaga Mediasi perbankan *independen* yang dibentuk asosiasi perbankan
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006)

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;

¹⁶ Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 *tentang Mediasi Perbankan*

- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pemaparan di atas merupakan sebagian dari peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku Konsumen di bidang perbankan. Demi optimalnya peraturan perundang-undang dimaksud, maka diperlukan adanya kerja sama antar *stakeholder* terkait, yaitu pihak bank,

nasabah, pemerintah, dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing

3. Perlindungan Konsumen Nasabah Perbankan Ditinjau Dari Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Salah satu faktor utama penyebab permasalahan perbankan saat ini adalah kurangnya integritas pemilik serta rendahnya kompetensi para pengelola bank sehingga kegiatan usaha bank tidak lagi dikelola secara sehat bahkan dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi para pemilik, pengurus, atau pihak lainnya. Pernyataan tersebut dapat tercermin dengan adanya pelanggaran pelayanan dan pemasaran produk jasa bank meskipun tidak dilakukan secara langsung oleh pihak bank seperti penipuan yang dilakukan oleh seorang karyawan bank dengan modus penawaran produk perbankan dengan *return* yang tinggi, kasus penipuan dengan kedok gadai emas pada perbankan syariah, ataupun tawaran-tawaran menggiurkan lainnya yang sangat menarik masyarakat calon nasabah bank tersebut. Padahal pelayanan jasa dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpatik dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar, maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik dan tidak merugikan salah satu pihak.

Undang-undang perlindungan konsumen digunakan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak yang sekaligus ditujukan untuk mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen, untuk menjamin

peningkatan kesejahteraan rakyat serta kepastian mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya. Perlindungan nasabah ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum terhadap nasabah untuk dilindungi dan mendapatkan pelayanan secara benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Pada kenyataannya undang-undang tersebut tidak cukup untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan, perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih intensif sangat dibutuhkan.

Suatu peraturan dan pengawasan oleh pihak yang memiliki otoritas tertentu menjadi salah satu upaya dalam pengantisipasi terjadinya pelanggaran atas produk perbankan. Lembaga yang independen, bebas dari campur tangan pihak lain dan dapat melakukan upaya tersebut adalah Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan, lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011, adalah lembaga yang didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan dan menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank serta untuk melindungi Konsumen industri jasa keuangan.

Visi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat, dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum. Sementara misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah:

1. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel
2. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
3. Melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai fungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan dan mempunyai tugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor IKNB. Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan OJK mempunyai wewenang untuk melakukan pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:

1. Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank
2. Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa.

Sesuai dengan visi, misi, fungsi dan tugasnya, otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan serta menekankan pada perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat, khususnya konsumen produk jasa keuangan. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen menerapkan 5 prinsip, yaitu: (1) transparansi, (2)

perlakuan yang adil, (3) keandalan, (4) kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dan (5) penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/Seojk.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk Dan Atau Layanan Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan atau layanan serta wajib menyediakan dan atau menyampaikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang tidak menyesatkan sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara konsumen dan atau masyarakat dengan PUJK terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian. Selain itu, OJK juga melarang PUJK menggunakan strategi pemasaran produk dan atau layanan yang merugikan konsumen dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan. Dengan demikian pelaku usaha jasa keuangan, termasuk perbankan, diwajibkan untuk memberikan perlindungan konsumen dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa keuangan bank atas kepercayaan yang diberikan nasabah kepada bank.

Sebagai contoh konkrit dari bentuk pengawasan yang dilakukan oleh OJK adalah dengan mewajibkan produk finansial untuk mencantumkan cap halal dan OJK yang berlaku sejak 6 Agustus 2014. Tindakan tersebut dilakukan sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atas ketidakjelasan informasi terkait

produk finansial yang ditawarkan oleh perbankan. Sehingga kini dalam penjualan produk finansial atau berpromosi disyaratkan untuk lebih jelas, jujur, dan tidak menyesatkan konsumen. Sebagai gambaran, promosi dan layanan kartu kredit kepada konsumen, selain harus memenuhi persyaratan peraturan baru yang sesuai Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011, juga harus menjelaskan cara menghitung bunga kepada calon nasabah. Selain itu, apabila ada PUJK yang tidak mengindahkan peraturan yang ada, pihak OJK akan memberikan teguran dan langkah terakhir merekomendasikan mencabut izin operasionalnya.

Dengan adanya peraturan Otoritas Jasa Keuangan, surat edaran Otoritas Jasa Keuangan, tindakan nyata perlu dilakukan di lapangan agar perlindungan konsumen yang telah diatur di dalamnya tidak hanya sebatas peraturan tertulis saja. Dari uraian di atas jelas sekali peran Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan produk perbankan. Sehingga diharapkan kinerja dari Otoritas Jasa Keuangan ditingkatkan agar terwujud peningkatan kesejahteraan rakyat serta kepastian mutu, jumlah, dan keamanan produk atau jasa keuangan.

Istilah lain dalam perlindungan konsumen adalah klausula baku atau perjanjian baku. OJK mendefinisikan perjanjian baku sebagai kontrak antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen yang isinya dirancang, dirumuskan, digandakan, dan ditawarkan, secara sepihak oleh PUJK tanpa berunding dengan konsumen. Oleh karenanya, konsumen tidak bebas memilih isi kontrak, bentuk kontrak, dan cara penutupan kontrak. Konsumen hanya bebas memilih 2 (hal), yakni membuat atau tidak membuat perjanjian dan bebas memilih pihak dalam kontrak.

Asas kontrak perjanjian baku adalah *freedom of entrance*, di mana jika konsumen tidak setuju dengan isi kontrak dan pihak dalam kontrak, konsumen hanya bebas untuk melakukan atau tidak melakukan kontrak. Perjanjian ini bisa dibuat dalam bentuk tulisan atau digital, persoalan perjanjian baku diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Berikut pemakalah cantumkan contoh perjanjian baku yang dibolehkan dan yang dilarang berdasarkan aturan tersebut.

Berikut pemakalah cantumkan contoh perjanjian baku yang dibolehkan dan yang dilarang berdasarkan aturan tersebut.

Contoh klausula atau perjanjian baku yang dilarang: *Pemegang kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya (sesuai penjelasan POJK Pasal 22 ayat 3).*

Contoh klausula atau perjanjian baku yang diperkenankan: *Pemegang kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya, kecuali yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari PUJK.*

OJK membantu PUJK dan meningkatkan pelayanan perlindungan konsumen dengan membuat sebuah sistem yang diberi nama Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. OJK juga menyiapkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagai lembaga yang melakukan

penyelesaian sengketa di luar pengadilan. OJK menetapkan kebijakan bahwa apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, LAPS yang digunakan adalah LAPS yang dimuat dalam daftar LAPS di sektor jasa keuangan yang ditetapkan OJK. Lembaga Penyelesaian Sengketa ini dibentuk dengan memerhatikan hak-hak konsumen agar dapat memperoleh penyelesaian hukum yang patut.

Cakupan atau ruang lingkup perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan meliputi pengaduan konsumen atas kerugian dan/atau potensi kerugian finansial. Pengaduan itu berupa ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian yang dilakukan lembaga keuangan. Secara lebih rinci sebab dari adanya ungkapan ketidakpuasan Konsumen diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya kerugian
2. Adanya potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan. Ketentuan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang pengaduan ini ialah bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan konsumen sebelum pengaduan tersebut disampaikan pada pihak lain, menindak lanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan sekurang-kurangnya dua hari kerja dan tertulis sekurang-kurangnya 20 (dua puluh) hari kerja setelah penerimaan pengaduan dan dapat diperpanjang.

Penulis menguraikan contoh materi pengaduan di sektor perbankan agar sebab-sebab diajukannya pengaduan oleh nasabah di sektor ini bisa dipahami secara lebih spesifik. Berikut contohnya:

1. Transparansi informasi atas hak, kewajiban, bunga, biaya dan denda dalam hal tidak disampaikannya perjanjian kredit atau polis asuransi oleh Bank (*Bancassurance*).
2. Permintaan restrukturisasi kredit oleh debitur.
3. Keberatan konsumen atas lelang jaminan karena tunggakan kredit.
4. Penggunaan kartu kredit oleh orang lain dikarenakan bank penerbit kartu kredit mengirimkan dalam keadaan aktif atau diterima oleh orang lain yang tidak diberi kuasa oleh pemegang kartu kredit.
5. Penggelapan dana oleh petugas bank (Tipibank).
6. Keberatan atas kenaikan tingkat suku bunga.
7. Pengaduan sistem pembayaran yang merupakan kewenangan Bank Indonesia:
8. Pencurian kartu debit/ATM/kartu kredit.
9. Transaksi menggunakan kartu yang masih menggunakan magnetic stripe (biasanya di luar negeri) dan tanpa permintaan PIN.
10. Penggunaan identitas orang lain untuk penerbitan kartu kredit (fraud application).
11. Pengkinian status kolektibilitas pada SID.
12. Hacking RTGS.

13. Pendebetan premi asuransi oleh bank melalui kartu kredit tanpa persetujuan Konsumen.

Dari uraian di atas, ilustrasi sengketa bisa digambarkan misalnya: Bank membebani biaya transfer, Rp 50.000 biaya *RTGS*, lebih besar dari ketentuan bank yang di *published* di media massa atau *counter bank*, Rp 30.000 per transaksi *RTGS*. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi unsur sebagai berikut:

1. Mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti.
2. Permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa.
4. Ganti kerugian hanya yang berdampak langsung kepada Konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami Konsumen.

Mengingat hak untuk didengarkan dan hak memperoleh penyelesaian hukum yang patut yang dimiliki oleh Konsumen, maka OJK mengatur bahwa PUJK harus mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan (SOP). Aturan tentang pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan ini, pemakalah pahami sebagai salah satu cara bagi Konsumen untuk menyelesaikan sengketanya dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. SOP penyelesaian sengketa perlindungan

konsumen di sektor jasa keuangan ini sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut.

1. Penerapan prinsip *aksesibilitas, independensi*, keadilan, efisiensi, dan efektifitas.
2. Pelaksanaan penerimaan pengaduan konsumen melalui berbagai cara antara lain tatap muka, telepon, email, dan surat namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media (media sosial dan media massa).
3. Akses konsumen untuk menyampaikan pengaduannya wajib dipublikasi oleh PUJK untuk mempermudah konsumen untuk menyampaikan pengaduannya.
4. Setiap pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen wajib dicatat dan diregisterasi oleh PUJK dan tanda terima pencatatan registrasi pengaduan Konsumen tersebut diberikan kepada Konsumen untuk memberikan akses kepada Konsumen untuk mengetahui proses penyelesaian pengaduannya.
5. PUJK dapat membuat *service level agreement (SLA)* kepada unit kerja terkait lainnya di internal untuk mengatur dan mempercepat proses penyelesaian pengaduan kepada Konsumen.
6. Tata cara komunikasi kepada Konsumen paling kurang mencakup:
7. Prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan dalam format yang mudah dimengerti dan mudah diakses oleh konsumen (dipublikasi bersamaan dengan sarana akses konsumen dalam menyampaikan pengaduannya).

8. Penawaran penyelesaian jika dari hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK terjadinya pengaduan disebabkan kesalahan dari PUJK.
9. Merahasiakan informasi mengenai konsumen yang melakukan pengaduan kepada pihak manapun, kecuali:
 10. Kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
 11. Dalam rangka penyelesaian pengaduan.
 12. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
 13. Atas persetujuan konsumen.
14. PUJK wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan (tidak membedakan strata konsumen).
 - b) Memberikan kesempatan yang memadai kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan (konsumen tidak dibatasi waktu bicara).
 - c) Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada). (diperlukannya saksi dan/atau ahli pihak ketiga dalam pengaduan).
1. PUJK dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengadilan.

2. PUJK wajib mengadministrasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Pengadministrasian wajib memuat informasi paling kurang identitas konsumen, materi pengaduan, dan tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
3. PUJK menyediakan informasi mengenai status pengaduan konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh PUJK antara lain melalui website, surat, email, atau telepon (konsumen dapat memantau perkembangan proses pengaduannya).
4. PUJK dan konsumen dapat memantau perkembangan status penanganan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada OJK melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. (sistem yang disediakan oleh OJK).
5. PUJK dapat mengambil-alih pengaduan yang dicatatkan/disampaikan konsumen kepada OJK melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan dan kemudian menyelesaikan secara internal PUJK dan konsumen serta kemudian menginformasikan hasil penyelesaian pengaduan konsumen tersebut kepada OJK kembali melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
6. OJK dapat meminta atau mengakses status perkembangan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada PUJK.
7. Seluruh pengaduan konsumen yang dicatat atau diregistrasi oleh PUJK wajib dilaporkan kepada OJK setiap triwulanan yaitu sebelum tanggal 10 di bulan Maret, Juni, September, dan Desember dengan menggunakan

format laporan yang terlampir pada Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014.

8. OJK dapat mengenakan sanksi kepada PUJK pada setiap keterlambatan pelaporan penanganan penyelesaian pengaduan konsumen.

cacat suatu produk bisa dilihat dari tiga aspek yang salah satunya ialah disebabkan karena informasi yang tidak memadai. Oleh karenanya, OJK juga mengatur tentang Informasi Produk dan/atau Pelayanan Jasa Keuangan untuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yakni sebagai berikut:

1. Kewajiban menyampaikan informasi yang akurat. PUJK wajib menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan. Contoh: pada saat menyampaikan atau menyebutkan bahwa produk dan/atau layanan yang dibeli memberikan keuntungan seperti tingkat hasil keuntungan bunga yang tinggi dan kompetitif dibandingkan produk lainnya, maka harus ditampilkan perbandingan dan diberi penjelasan atas perbandingan yang dimaksud.
2. Kewajiban menyediakan informasi yang jujur. PUJK wajib menyediakan dan atau menyampaikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan atau layanan termasuk apabila terjadi perubahan ketika konsumen menggunakan dan atau memanfaatkan produk dan atau layanan yang diberikan oleh PUJK. Contoh: brosur suatu produk menampilkan informasi biaya, risiko, manfaat seperti informasi tentang

seluruh biaya administrasi awal, biaya komisi, dan biaya provisi (untuk produk kredit), biaya notaris (untuk biaya yang dikenakan apabila menggunakan jasa notaris), biaya tidak aktifnya rekening (apabila ternyata dikenakan biaya apabila rekening tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu), biaya administrasi bulanan.

3. Kewajiban menyampaikan informasi yang jujur. PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang jelas berdasarkan informasi secara lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko termasuk melakukan konfirmasi kepada Konsumen dan atau masyarakat atas penjelasan yang diberikan. Konfirmasi Konsumen dapat dilakukan dengan menandatangani surat pernyataan atau menyatakan persetujuan konfirmasi antara Konsumen dan PUJK, termasuk apabila terkait harus memerhatikan ketentuan yang berdasarkan prinsip syariah. Contoh: seluruh manfaat, risiko, biaya terkait produk dan atau layanan dipaparkan dalam surat pernyataan yang dapat berisikan klausula yang menyatakan bahwa konsumen mengerti akan manfaat, risiko dan biaya-biaya yang dikenakan atas produk dan/atau layanan yang diambil oleh Konsumen atau dapat dilakukan melalui *button click* setuju apabila disampaikan melalui media online seperti website atau dapat juga disampaikan pernyataan setuju melalui telepon yang direkam yang dapat dibuktikan hasil cetakan rekaman apabila dibutuhkan untuk kepentingan audit.

4. Kewajiban menyediakan dan/atau menyampaikan informasi yang tidak menyesatkan. Seperti apabila diadakan undian untuk suatu pembelian produk dengan memberikan hanya sejumlah tertentu suatu hadiah dan/atau dengan periode tertentu harus memunculkan informasi berapa banyak jumlah unit hadiah (atau besaran nominalnya apabila dalam bentuk nominal) yang diberikan kepada konsumen dalam hal terjadi pembelian produk yang dimaksudkan dan/atau memunculkan batas periode dimana hadiah yang bisa didapatkan untuk pembelian produk dan/atau layanan tertentu.
5. Kewajiban menyediakan ringkasan informasi (dalam rangka meringankan Konsumen untuk dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat). PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi tentang produk dan atau layanan, kegiatan pemasaran, dan iklan serta hal lain yang dapat dipersamakan dengan hal itu. Contoh: Selebaran yang berisikan informasi ringkas tentang suatu produk mulai dari manfaat, biaya, dan risiko produk dan atau layanan lainnya.

PUJK wajib menyampaikan informasi realisasi produk dan atau layanan yang memerlukan persetujuan OJK. PUJK wajib menyampaikan pelaporan realisasi produk dan atau pelayanan yang ditujukan atau pada pengawas dan ditembuskan ke Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK melalui surat dan melalui email. Contoh: pelaporan realisasi atas telah diluncurkannya produk asuransi terbaru atau layanan mobile banking terbaru sebagai aktivitas atau kegiatan baru dari PUJK.

4. Perlindungan Hukum Nasabah Bank Di Tinjau Dari Fatwa Dsn Dan Hukum Islam

Industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Bagi nasabah, niat mereka dalam memilih bank syariah sebagai tempat menyimpan dana didasarkan adanya penilaian terhadap bank syariah yang berjalan sesuai dengan ketentuan agama, sehingga dapat memberikan jaminan dunia akhirat bagi nasabah. Namun demikian, dalam prakteknya dimungkinkan adanya kesalahan penerapan prinsip syariah, sehingga bank syariah berjalan justru tidak sesuai dengan prinsip dan kaidah syariah.

Perbankan syariah sangat rentan terhadap kesalahan-kesalahan yang bersifat syar'i. Tuntutan target, tingkat keuntungan yang lebih baik, serta penilaian kinerja akan dapat mendorong bank syariah melanggar ketentuan syariah. Hal ini akan semakin rentan terjadi pada bank syariah dengan tingkat pengawasan syariah yang rendah. Oleh karenanya, tidak heran, jika masih banyak ditemukannya pelanggaran aspek syariah yang dilakukan oleh perbankan syariah, khususnya perbankan yang konversi ke syariah atau membuka unit usaha syariah.

Berdasarkan riset DPNP-BI (2000) ada kecenderungan kekecewaan pengguna jasa perbankan syariah karena masih ada praktik-praktik yang dinilai tidak sejalan dengan prinsip syariah, sehingga berakibat loyalitas dan kontinuitas penggunaan jasa bank tersebut tidak dapat dipertahankan lama. Penyimpangan prinsip syariah dapat terjadi dalam berbagai derajat, misalnya hanya yang sekedar melakukan benchmarking tingkat bagi hasil atau margin jual beli dengan tingkat bunga bank konvensional yang berlaku hingga penempatan dana menganggur pada bank-bank konvensional dengan motif memperoleh pendapatan bunga. Jika

hal semacam ini terjadi, tentu nasabah bank syariah akan merasakan dirugikan karena keinginan mereka untuk bertransaksi sesuai prinsip dan kaidah syariah dicerai oleh pihak bank.

Kesesuaian operasi dan praktek bank syariah dengan ketentuan syariah merupakan piranti mendasar dalam perbankan syariah. Untuk melindungi ketaatan bank syariah terhadap prinsip dan kaidah syariah, maka semua perbankan yang beroperasi dengan sistem syariah wajib memiliki institusi internal yang independen, yang secara khusus bertugas memastikan bank tersebut berjalan sesuai syariah Islam. Hal ini sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Perbankan No 10/1998 yang menyebutkan bahwa bank syaria'ah wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS inilah yang akan memberikan perlindungan hukum bagi nasabah dengan menjamin kepastian bank syariah berjalan sesuai prinsip dan kaidah syariah Islam.

Peranan Dewan Pengawas Syari'ah sangat strategis dalam penerapan prinsip syariah di lembaga perbankan syariah. Menurut Surat Keputusan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) No.Kep-98/MUI/III/2001 bahwa DSN memberikan tugas kepada DPS untuk :

- a. melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah;
- b. Mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN;
- c. Melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran;

- d. Merumuskan permasalahan yang memerlukan pembahasan dengan DSN.

5. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Syariah Charge Card Di Bank Syariah Pada iB Hasanah Card

Merujuk UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan), Pasal 1 angka 1 UU tersebut menyatakan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Perbankan merupakan salah satu subjek pelaku perekonomian modern. Usaha jenis perbankan ini sangat bergantung juga pada kepercayaan para nasabahnya dalam menyimpan dana di bank tersebut. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Ini dijelaskan dalam UU Perbankan.

Kini telah dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan dengan dasar hukum ketentuan Undang-undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dengan adanya undang-undang ini maka dapat dilakukan perlindungan secara nyata terhadap nasabah perbankan. LPS melakukan perlindungan langsung terhadap nasabah manakala bank tempat nasabah menyimpan mengalami kegagalan, maka LPS akan mengganti dana tersebut.

Di atas dijelaskan tentang perlindungan hukum nasabah dalam hal penyimpanan, bagaimana dengan perlindungan hukum nasabah dalam hal pemegang kartu kredit. Di dalam memberikan perlindungan hukum bagi

masyarakat salah satunya dengan membuat peraturan perundang-undangan. Peraturan tersebut berisi segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit, termasuk memberikan hak dan kewajiban yang seimbang bagi para pihak. Dengan dicantumkannya hak dan kewajiban berarti adanya jaminan hukum, bahwa para pihak dalam kartu kredit, khususnya pemegang kartu akan memperoleh hak yang dilindungi oleh hukum.

Adanya jaminan hukum, akan memberikan kepastian hukum bagi para pemegang kartu kredit. Jika kepastian hukum tercapai, maka perlindungan hukum akan dapat diberikan. Tolak ukur adanya jaminan hukum yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan hak-hak bagi konsumen khususnya bagi pemegang charge card untuk menghadapi tindakan/perbuatan yang kurang baik dari pihak penerbit kartu.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum pada kegiatan kartu talangan, dalam bentuk undang-undang dapat memberikan keadilan bagi para pihak dengan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sehingga pelanggaran yang terjadi dalam kartu talangan dapat ditegakkan. Penegakan hukum yang charge card adil bagi para pihak akan membuat kepastian hukum bagi penyelenggara kartu kredit dalam usaha penerbitan kartu talangan, sedangkan bagi pemegang kartu adanya kepastian perlindungan hukum dalam menggunakan charge card.

Charge card mempunyai karakter dasar yang melekat, yakni bisnis yang berisiko tinggi dengan keuntungan yang tinggi (*high gain high risk*). Misalnya jika tidak membayar angsuran kartu talangan pada tanggal jatuh tempo dan akan dikenakan denda yang tinggi sehingga dapat mengakibatkan penagihan dilakukan

dengan bantuan penagih hutang. Kesalahan akibat penggunaan charge card yang bukan dilakukan oleh pelaku transaksi misalnya, pencurian charge card dengan pembelanjaan melalui internet. Adanya transaksi yang tidak pernah dilakukan sebelumnya oleh pemilik kartu namun ada pemberitahuan tagihan dari bank mengenai tagihan charge card tersebut.

Perusahaan penerbit charge card harus memberikan penjelasan mengenai klausula-klausula yang ada di dalam perjanjian charge card, karena antara perusahaan penerbit dan pemegang kartu memiliki hak dan kewajiban secara timbal balik yang lahir dari perjanjian yang telah disepakati. Berdasarkan perjanjian tersebut, peminjam (pemegang kartu) memperoleh pinjaman dana dari bank atau perusahaan pembiayaan (penerbit). Perjanjian yang telah disepakati tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Penerbitan kartu kredit hingga penggunaannya tidak bisa lepas dari IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi). Dan bahkan tidak bisa kita pungkiri bahwa zaman yang semakin maju didukung oleh teknologi yanganggih, maka dari itu untuk memudahkan dan kenyamanan masyarakat maka banyak bank-bank terinspirasi untuk membuat salah satu kartu plastic sebagai alat pembayaran tanpa tunai. Kartu plastic itu salah satunya berbentuk kartu kredit, di bank syariah dinamakan kartu kredit syariah bahkan ada beberapa bank menamainya sebagai syariah harge ard. Dengan teknologi yang semakinanggih dari zaman ke zaman manusia dapat mendapatkan banyak manfaatnya. Misalnya saja teknologi bisa bermanfaat untu mendapatkan ilmu, menari informasi yang kita inginkan dimana saja dan kapan saja. Dan bahkan pada bank konvensional maupun bank syariah

banyak menggunakan teknologi untuk pemakaian syariah charge card. Namun dalam pemakaian charge card tersebut harus ada pengawasan bahkan ketentuan-ketentuannya agar tidak adanya penyimpangan yang diinginkan, tidak adanya penyalahgunaan si pemakai bahkan tidak adanya kekeewaan atau kesalahan dari kedua belah pihak baik dari si nasabah pemakai kartu maupun dari penerbit kartu (bank).

Bank syariah di Indonesia saat ini khususnya pada BNI Syariah masih belum ada memiliki teknologi atau sistem yang bisa melakukan pengawasan dan penegahan terhadap hal-hal yang tidak dibolehkan atau diinginkan bahkan penyimpangan-penyimpangan dalam penggunaan syariah charge Card tersebut agar transaksi yang berkaitan tidak dapat diproses dan tidak adanya kesempatan orang untuk membuat suatu kejahatan charge card yang di pakai nasabah khususnya syariah charge Card. Sehingga saat ini yang terjadi adalah Cardholder iB Hasanah Card bila tidak dilandasi dengan moral serta itikad yang baik dapat melakukan transaksi pembelian objek yang haram dan maksiat.