

Legal Protection for Sharia Banking Customers

Lu'luul Karimah^{1*}, Syahpawi Syahpawi², Nurnasrina Nurnasrina³

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Koresponden: 22290324718@students.uin-suska.ac.id

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah perbankan syariah dalam kerangka hukum yang berlaku. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kejelasan dan keefektifan kerangka hukum yang mengatur transaksi perbankan syariah, melibatkan analisis terhadap aspek-aspek seperti transparansi, hak dan kewajiban nasabah, serta penanganan sengketa.

Metode – Penelitian ini menggunakan metode *library research* untuk mendalami dan menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah memiliki peran krusial dalam menjaga keadilan dan keamanan transaksi finansial berbasis syariah. Ditemukan bahwa kerangka regulasi yang jelas dan proaktif diperlukan untuk memberikan kepastian hukum bagi nasabah, sekaligus mendorong pertumbuhan sektor perbankan syariah. Selain itu, perlindungan hukum terhadap nasabah juga perlu mencakup mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, guna meminimalkan potensi ketidakharmonisan antara pihak-pihak yang terlibat.

Originalitas (Novelty) - Penelitian ini memfokuskan perhatian pada hukum serta hak dan kewajiban nasabah dalam kerangka perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah.

Implikasi – Penelitian ini memiliki implikasi praktis yang berpotensi meningkatkan perlindungan nasabah perbankan syariah melalui perbaikan kebijakan dan prosedur, mencakup perluasan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah, seiring dengan promosi transparansi dan edukasi kepada mereka tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi perbankan syariah. Sementara juga memberikan kontribusi teoritis terhadap pemahaman lebih dalam tentang dimensi hukum dalam konteks perbankan syariah.

Kata Kunci: *perlindungan hukum, hak nasabah, kewajiban nasabah.*

Abstract

Objective – This research aims to analyze the legal protection provided to Sharia banking customers within the applicable legal framework. The main objective of this research is to identify the clarity and effectiveness of the legal framework governing Sharia banking transactions, including analysis of aspects such as transparency, customer rights and obligations, and their handling.

Method – This research uses library research methods to explore and analyze legal protection for Sharia banking customers.

Results – The research results show that legal protection for Sharia banking customers has a crucial role in maintaining the fairness and security of Sharia-based financial transactions. It was found that a clear and proactive regulatory framework is needed to provide legal certainty for customers while encouraging the growth of the Sharia banking sector. Apart from that, legal protection for customers also needs to include an effective and efficient dispute resolution mechanism, to minimize the potential for disharmony between the parties involved.

Originality (Novelty) – This research focuses on law and customer rights and obligations within the framework of legal protection for Sharia banking customers.

Implications – This research has practical practices that have the potential to increase the protection of Sharia banking customers through improving policies and procedures, including expanding settlement mechanisms that can be easily accessed by customers, accompanied by promoting transparency and educating them about their rights and obligations in sharia transactions. Meanwhile, it also provides a theoretical contribution to further understanding of the legal dimensions in the context of Islamic banking.

Keywords: *legal protection, customer rights, customer obligations.*

Cara Sitasi: Lu'luul Karimah, Syahpawi Syahpawi, Nurnasrina Nurnasrina. (2024). Legal Protection for Sharia Banking Customers. *Money: Journal of Financial and Islamic Banking*. 2 (2), 142-152.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah, sebagai entitas keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, telah berkembang pesat dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang menginginkan alternatif keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai agama (Ihwanudin et al., 2020). Dalam dinamika transaksi perbankan syariah, perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi aspek kritis yang memastikan keadilan, keamanan, dan kepastian hukum dalam setiap interaksi bisnis. Nasabah merupakan konsumen, maka dari itu perlindungan atas kepentingannya merupakan suatu keharusan yang tidak dapat dibiarkan begitu saja. Nasabah merupakan unsur yang paling berpengaruh dalam perbankan karena perkembangan dunia perbankan berdasarkan atas kepercayaan pihak nasabah maupun masyarakat (Djumhana, 2001).

Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah bukan sekadar upaya untuk menjamin hak-hak konsumen, tetapi juga mencerminkan komitmen mendalam untuk mengakomodasi dan memahami prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek kegiatan perbankan. Dalam konteks ini, undang-undang, regulasi, dan fatwa DSN MUI memegang peranan sentral untuk memberikan kerangka hukum yang solid dan memberdayakan nasabah perbankan syariah. Perkembangan zaman membuat perubahan dalam pola perlindungan hukum akan tetapi tidak merubah tujuan dari hukum yaitu menjamin seluruh masyarakat atas rasa keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum. Dengan perubahan teknologi informasi dalam keuangan digital diperlukannya payung hukum yang jelas dan tegas (Syafriana, 2016). Dalam landasan hukum yang berkembang, nasabah perbankan syariah memiliki hak dan kewajiban yang diatur dengan cermat, menjadikan proses transaksi lebih transparan dan keadilan lebih terjamin.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran prinsip-prinsip syariah, serta penanganan sengketa antara bank syariah dengan nasabah, menjadi bagian integral dari sistem perlindungan ini. Melalui pendekatan hukum yang holistik, perlindungan terhadap nasabah perbankan syariah tidak hanya mencakup aspek kontraktual semata, tetapi juga melibatkan tanggung jawab sosial dan etika bisnis. Pemahaman mendalam terhadap hak-hak nasabah, mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dan upaya pencegahan risiko hukum merupakan pijakan utama dalam menciptakan lingkungan perbankan syariah yang adil, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip agama. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah. Temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan perbaikan atau penyesuaian dalam peraturan yang berlaku, guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih luas mengenai perbandingan perlindungan hukum antara nasabah perbankan syariah dan konvensional, yang dapat menjadi landasan untuk pengembangan kebijakan yang lebih inklusif dan adil di sektor perbankan.

LITERATUR REVIEW

Theoretical Background

Perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah telah menjadi fokus perhatian akademisi, praktisi hukum, dan regulator dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa kajian literatur telah mengidentifikasi sejumlah permasalahan dan tantangan yang dihadapi nasabah perbankan syariah, sekaligus menyoroti aspek-aspek tertentu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam kerangka hukum yang berlaku. Studi oleh Budiman (2024) menyoroti perbedaan perlindungan hukum antara nasabah perbankan syariah dan konvensional, mencatat bahwa sejumlah peraturan dan mekanisme penyelesaian sengketa mungkin belum sepenuhnya mempertimbangkan karakteristik khusus perbankan syariah. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang adilnya perlakuan hukum terhadap kedua jenis nasabah tersebut, serta kecukupan perlindungan yang diberikan kepada nasabah perbankan syariah.

Kajian lain oleh Puneri (2021) mengeksplorasi mekanisme penyelesaian sengketa dalam perbankan syariah, menggarisbawahi pentingnya transparansi dan partisipasi nasabah dalam proses tersebut. Temuan ini menyoroti perlunya perhatian khusus terhadap aspek-aspek ini dalam peraturan yang mengatur sektor perbankan syariah, guna memastikan bahwa nasabah memiliki akses yang memadai terhadap informasi dan memiliki peran aktif dalam penyelesaian sengketa. Seiring dengan perkembangan produk dan layanan perbankan syariah, penelitian oleh Hassan et al (2022) mengeksplorasi aspek hukum terkait dengan transparansi informasi, terutama dalam konteks pemahaman syariah. Ditemukan bahwa kejelasan dan pemahaman nasabah terhadap produk syariah dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepatuhan nasabah, mempertegas perlunya ketentuan hukum yang memastikan penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Meskipun literatur-literatur tersebut memberikan wawasan yang berharga, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk merinci kekurangan-kekurangan dalam regulasi yang berlaku dan memberikan solusi konkret untuk memperkuat perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah. Dengan merinci tantangan dan potensi perbaikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memajukan kerangka hukum yang lebih efektif dan adil dalam melindungi nasabah perbankan syariah.

Ketentun Hukum

Otoritas Jasa Keuangan atau dikenal dengan OJK merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang sebagai pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2011, yang mana pembentukan OJK diharapkan mampu mencapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif dalam menangani masalah-masalah yang timbul dalam sistem keuangan. 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.

METODE

Penelitian dengan analisis studi literatur adalah sebuah pendekatan yang sistematis dan rinci untuk menggali dan menyusun pengetahuan yang telah terakumulasi dalam literatur terkait suatu topik atau tema tertentu (Marzali, 2017). Langkah-langkah yang terstruktur dalam metode ini memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara menyeluruh dan mendalam, menyusun temuan dari berbagai sumber penelitian yang relevan, dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif. Berikut Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan analisis literatur menurut Neuman (2014) Langkah pertama dalam penelitian ini melibatkan penentuan ruang lingkup penelitian, di mana peneliti mengidentifikasi tema atau topik penelitian yang spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Pembatasan lingkup juga diterapkan agar penelitian tetap fokus dan dapat dijalankan secara efektif. Setelah itu, identifikasi sumber informasi menjadi langkah penting.

Peneliti melakukan pencarian literatur melalui berbagai basis data akademis, perpustakaan, dan sumber informasi online untuk menemukan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Seleksi kriteria inklusi dan eksklusi diaplikasikan untuk memutuskan literatur mana yang akan dimasukkan atau dikecualikan dalam analisis. Evaluasi kualitas sumber merupakan langkah kritis berikutnya. Peneliti menilai kredibilitas setiap sumber literatur dengan mempertimbangkan metode penelitian, keandalan, dan relevansinya terhadap penelitian yang dilakukan. Pemilihan sumber utama menjadi fokus, dengan memberikan perhatian khusus pada literatur yang dihasilkan dari penelitian empiris, penulis terkemuka, atau jurnal-jurnal berkualitas tinggi. Setelah pengumpulan data, peneliti melakukan pengorganisasian dan sinopsis temuan. Temuan dari berbagai sumber dikelompokkan berdasarkan tema atau topik tertentu, sementara ringkasan dari setiap sumber literatur dibuat untuk memfasilitasi pemahaman dan analisis lebih lanjut.

Tahap analisis dan sintesis kemudian dilakukan, di mana peneliti membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, perbedaan, atau tren yang mungkin muncul. Selama analisis, juga penting untuk mengidentifikasi celah pengetahuan yang mungkin memerlukan penelitian lebih lanjut. Dalam penulisan laporan, peneliti menyusun hasil analisis studi literatur dalam format yang mencakup pendahuluan, tujuan penelitian, metodologi analisis, temuan utama, dan kesimpulan. Selain itu, pengutipan yang tepat dan daftar pustaka sesuai dengan pedoman penulisan yang diikuti juga diintegrasikan. Tahap evaluasi dan revisi menjadi langkah penting terakhir, di mana peneliti meninjau kembali seluruh penelitian, mengevaluasi metodologi, temuan, dan interpretasi, dan melakukan revisi jika diperlukan untuk memperbaiki kekurangan dalam penelitian. Dengan menyelesaikan langkah-langkah ini secara sistematis, penelitian dengan analisis studi literatur dapat memberikan wawasan mendalam dan menyeluruh terhadap isu-isu tertentu, mengisi celah pengetahuan, dan memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman pengetahuan yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan yang diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, website, internet yang memiliki kesesuaian dengan topik yang sedang diteliti (Fitrianingsih dan Siregar, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepadanya untuk melakukan kepentingannya tersebut (Raharjo, 2003). Pentingnya keberadaan hukum dalam masyarakat dengan dijiwai oleh moral konstitualisme, yang menjamin kebebasan dan hak warga. Hak-hak asasi warga harus dihormati dan ditegakkan oleh pihak penegak kekuasaan negara dimanapun dan kapanpun, maupun ketika masyarakat menggunakan kekuasaannya untuk berpartisipasi secara langsung dan mengetahui proses pembuatan kebijakan publik. Hukum berfungsi untuk melindungi kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan (Mertokusumo, 2003). Bentuk konkret dari hukum adalah hak dan kewajiban. Di satu sisi ada yang mempunyai hak dan di sisi yang lain mempunyai kewajiban. Dalam setiap hak terdapat unsur perlindungan hukum (Mertokusumo, 2003). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya perlindungan hukum adalah pelaksanaan dari hukum itu sendiri. Di satu pihak mendapatkan haknya dan di pihak lain melaksanakan kewajibannya.

Alimin (2004) mengemukakan praktek perlindungan konsumen yang terdapat dalam hukum ekonomi Islam pada umumnya bersandar pada dalil-dalil hukum tafshili (terinci). Sesungguhnya dalam membahas praktik perlindungan konsumen dalam Islam tidak terlepas dari sumber-sumber hukum dan proses peneloran suatu hukum yang lazimnya menjadi kajian fikih dan ushul fikih. Terdapat empat sumber hukum perlindungan konsumen yang diakui oleh mayoritas ulama yaitu Alqur'an, sunnah, ijma, dan qiyas. Dalam kajian hukum Islam terdapat beberapa aspek tentang perlindungan yang terdiri dari beberapa segi, antara lain (Nola, 2023):

1. Prinsip hukum publik yang dikenal dalam Islam berbunyi bahwa hukum publik merupakan salah satu hukum-hukum Allah SWT
2. Apabila terjadi tabrakan kepentingan antara hak publik dengan hak individu, maka yang jadi prioritas adalah hak publik karena merupakan hak Allah.
3. Penggunaan hak oleh seseorang secara semena-mena tidak boleh dilakukan.
4. Hak manusia ditetapkan oleh syara' tidak boleh digugurkan, seperti hak pembeli dalam transaksi khiyar al-ru'yah sebelum melihat barang yang akan dibeli, hak syuf'ah sebelum terjadinya akad jual beli karena hak ini belum terjadi.
5. Huquq al-irtifaq mengembangkan hak perlindungan lingkungan.
6. Pemakaian hak secara sewenang-wenang dapat dikenakan sanksi hukum yang tegas (Pane, 2007).

Hak dan Kewajiban Nasabah

Berikut adalah penjelasan hak-hak konsumen perbankan, yaitu (OJK, 2017):

1. Hak Mendapatkan Informasi Sejelas-Jelasnya (Prinsip Transparansi). Sebagai konsumen produk keuangan, kamu memiliki hak untuk mendapatkan informasi tentang produk keuangan tersebut dengan sejelas-jelasnya. Aturan OJK mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan, untuk memberikan informasi tentang produk atau layanan dengan akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Misalnya, Sobat Sikapi hendak mengajukan pinjaman pada bank, sebagai nasabah atau konsumen kamu memiliki hak untuk menanyakan pada

- penyedia pinjaman, apa saja persyaratannya, bagaimana cara hitungan bunga, bagaimana bila terlambat membayar cicilan, dan lain sebagainya. Kamu juga berhak mendapatkan penjelasan yang memadai dengan bahasa yang dimengerti. Bila penjelasan dari penyedia produk belum kamu pahami, kamu berhak meminta penjelasan lagi sampai benar-benar jelas.
2. Hak Mendapatkan Perlakuan Yang Adil (Prinsip Perlakuan yang Adil). Sebagai konsumen, kamu juga memiliki hak untuk mendapatkan akses yang setara pada produk keuangan, sesuai klasifikasi yang ditentukan oleh penyedia produk. Misalnya, sebuah produk disediakan untuk konsumen dengan penghasilan minimal Rp 6 juta per bulan. Jika memenuhi kategori tersebut namun dinyatakan tidak bisa melanjutkan kegiatan transaksi, maka kamu berhak meminta penjelasan penolakan tersebut. Selain itu, pelaku usaha saja keuangan juga dilarang untuk memakai strategi pemasaran yang merugikan konsumen, loh. Misalnya, dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan. Selain itu, adil disini maksudnya adalah, kamu juga berhak untuk dilayani tanpa sikap diskriminatif karena perbedaan agama, ras, suku, dan lainnya oleh Lembaga Jasa Keuangan apapun dan dimanapun.
 3. Hak untuk Mendapatkan Pelayanan yang Andal (Prinsip Keandalan). Dalam hal ini, Sobat Sikapi sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat, dimana sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang diberikan oleh LJK harus mumpuni dan profesional.
 4. Hak Mendapatkan Perlindungan Keamanan Data (Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data/ Informasi Konsumen). Ketika membeli sebuah produk keuangan, kamu banyak membagi data pada penyedia produk. Nah, pahami bahwa kamu memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan data pribadi. OJK melarang perusahaan keuangan membagi data atau informasi tentang konsumennya pada pihak ketiga. Data tersebut hanya digunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
 5. Hak Mengajukan Aduan Bila Ada Masalah (Prinsip Penanganan Pengaduan Serta Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Sederhana, Cepat, Dan Biaya Terjangkau). Konsumen produk keuangan juga memiliki hak untuk mengajukan pengaduan bila ada masalah dalam proses transaksi tersebut. Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan” dalam hal ini adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan. Sementara yang dimaksud dengan “penyelesaian sengketa” adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan adjudikasi. Setiap LJK diwajibkan oleh OJK untuk membuka fasilitas pengaduan konsumen di Layanan Konsumen OJK.

Dalam perpektif jasa perbankan syariah, maka hak-hak tersebut dapat diilustrasikan antara lain sebagai berikut: hak atas keamanan dari aspek syariah (visi, misi dan operasionalnya tidak bertentangan dengan prinsip syariah), hak atas informasi produk yang sesuai dengan kebutuhannya, hak untuk mendapatkan penyelesaian dengan prosedur dan substansi yang sesuai dengan syariah bilamana terjadi konflik, bahkan yang mengarah pada sengketa (Setyowati, 2022). Dengan adanya hak-hak tersebut, perbankan syariah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip ekonomi

Islam. Ini tidak hanya menciptakan kepercayaan nasabah, tetapi juga mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perbankan syariah. Kesimpulan ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah sebagai landasan utama dalam memberikan hak-hak tersebut kepada nasabah. Seiring dengan itu, bank syariah diharapkan terus mengembangkan dan memperkuat mekanisme perlindungan ini untuk menjaga kepercayaan nasabah dan integritas perbankan syariah secara keseluruhan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Perlindungan Konsumen

Kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan kepada OJK mengingat adanya bank yang tidak sehat ataupun bank gagal, yang dianggap sebagai suatu bentuk kurangnya keberhasilan Bank Indonesia sebagai bank sentral dalam mewujudkan sistem perekonomian yang stabil, transparan, dan akuntabel, kurangnya pengawasan perbankan yang efektif, pengawasan sistem keuangan Indonesia yang tidak stabil sehingga Bank Indonesia perlu berkonsentrasi untuk menata ulang kestabilan nilai rupiah dan mengatur serta menjaga kelancaran sistem pembayaran sebagaimana yang diamanatkan oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut UU Bank Indonesia). Oleh karena banyaknya permasalahan di sektor keuangan (termasuk perbankan) dan perlindungan nasabah yang belum maksimal serta koordinasi yang belum baik pada lembaga perbankan maka perlindungan nasabah perbankan dialihkan dari Bank Indonesia kepada OJK.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, OJK berlandaskan asas-asas sebagai berikut (Assifa, 2023): (1) Asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundangundangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan OJK; (3) Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum; (4) Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan OJK, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; (5) Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan. Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan dan terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan moral hazard dan belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan

konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Hasil nyata yang diharapkan antara lain pelaku usaha jasa keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan, fee-based pricing minimum yang tidak merugikan konsumen serta kesesuaian produk dan/atau jasa layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen. Kontrak atau akad antara bank konvensional dan bank syariah dengan nasabahnya memang sangat berbeda. Namun nasabah pada dasarnya merupakan pihak yang memerlukan aliran dana untuk suatu keperluan, pihak yang justru mengalirkan dana ke bank, ataupun pihak yang mendapatkan layanan keuangan. Sehingga, nasabah merupakan konsumen lembaga perbankan. Sebagai konsumen, nasabah bank syariah memperoleh perlindungan dari regulasi di bidang perlindungan konsumen, meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (“UU OJK”). Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan atau yang biasa disebut OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang didalamnya menjelaskan terkait upaya yang dilakukan untuk memberikan payung hukum untuk mensejahterakan masyarakat dari ancaman risiko-risiko yang dapat memicu kerugian bagi masyarakat. UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan tetap memperhatikan kepentingan pelaku usaha yang didalamnya tercantum hak-hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Apabila terjadi perselisihan antara para pihak yang dalam hal ini bank dan nasabah. Jika setiap konsumen atau nasabah merasa dirugikan yang berkaitan dengan pelaku usaha maka dapat mengajukan gugatan sebagaimana berdasarkan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (“POJK 1/2013”). Sebagaimana terdapat dalam Pasal 36 ayat (1) yang menjelaskan bahwa “pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen”. Prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan wajib diinformasikan kepada konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dilarang meminta biaya apapun kepada konsumen atas pengajuan pengaduan tersebut. Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pemeriksaan secara internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan jika pengaduan konsumen benar. Semua tindakan tersebut sebagai bentuk pihak bank untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah. POJK Nomor 1 Tahun 2013 berisi ketentuan yang menekankan kewajiban bank terhadap nasabahnya, demi melindungi

nasabah dari tindakan bank, dimana selama ini nasabah selalu diposisikan sebagai pihak lemah, yang artinya pihak bank mendiktekan kehendaknya sebagaimana yang tertuang dalam syarat-syarat perjanjian yang bentuknya merupakan perjanjian baku. Dalam Pasal 21 POJK Nomor 1 Tahun 2013 tergambar keharusan adanya kewajiban bagi bank untuk memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian dengan nasabah. Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 memberikan kewajiban dari pihak bank untuk melakukan sesuatu dengan sepengetahuan konsumen. Selain itu, kewajiban dari bank dalam hal berlakunya perlindungan konsumen tersebut adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013, bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk dan/atau layanan.

4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah dalam Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 wajib merahasiakan informasi nasabah kecuali kepada OJK atau atas persetujuan nasabah. Dalam SE OJK mewajibkan bank untuk: a. Memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan, b. Memberikan kesempatan yang memadai kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan, c. Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
- a Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga terkait dengan kerangka hukum yang mengatur hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan syariah. Meskipun memberikan pemahaman mendalam, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk pembatasan dalam sumber dan penilaian kualitas literatur. Pentingnya untuk diakui bahwa penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks penelitian empiris yang dapat menguji dan mengkonfirmasi temuan-temuan yang ditemukan. Selain itu, fokus pada aspek-aspek spesifik seperti mekanisme penyelesaian sengketa, transparansi informasi, dan perlindungan produk syariah dapat memperkaya pemahaman tentang perlindungan hukum nasabah perbankan syariah. Penelitian selanjutnya perlu diperluas cakupan perbandingan antara nasabah perbankan syariah dan konvensional untuk mengeksplorasi perbedaan dan persamaan dalam perlindungan hukum. Analisis ini dapat memberikan wawasan yang lebih rinci dan kontekstual tentang kebutuhan dan tantangan unik yang dihadapi oleh nasabah perbankan syariah.

REFERENSI

- Alimin, M. &. (2004). *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

- Assifa, b. (2023). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank syariah indonesia dari serangan cybercrime (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Budiman, A. (2024). *Consumer Protection in Islamic Banking and Finance: Comparative Analysis with Conventional Systems*.
- Djumhana, M. (2001). Hukum perbankan di Indonesia.
- Fitrianiingsih, F., & Siregar, S. (2020). Studi Literatur Manajemen Dan Risiko Likuiditas Pada Bank Syariah. In Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) (Vol. 1, No. 1, pp. 495-498).
- Hassan, R., Ilias, I. I., & Ibrahim, T. N. H. T. (2022). Islamic Banking Dispute Resolution: the Experience of Malaysia and Indonesia. *IIUM Law Journal*, 30(S2), 317–358. <https://doi.org/10.31436/iiumlj.v30is2.771>
- Ihwanudin, N., Maulida, S., Fatriansyah, A. I. A., Rahayu, S. S., Rahman, M. R. R., Fachri, S., Rijal, K., Agrosamdhyo, R., Senjiati, I. H., Isnandar, F. R., & Jiwantar, F. A. (2020). Pengantar Perbankan Syariah (Konsep, Regulasi & Praktis). In *Konsep Ekonomi Dan Perbankan Dalam Islam*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Marzali, A.-. (2017). Menulis Kajian Literatur. *ETNOSIA : Jurnal Etnografi Indonesia*, 1(2), 27. <https://doi.org/10.31947/etnosia.v1i2.1613>
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Pearson Education Limited* (Seventh). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Nola, I. (2023). Peran OJK Dalam Perlindungan Konsumen Perbankan Syariah Perspektif Ekonomi Islam. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 3(2), 105-117.
- Otoritas Jasa Keuangan, (2017). Hak Konsumen Perbankan Syariah. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan, (2017). Kewajiban Konsumen Perbankan Syariah. Jakarta: OJK.
- Pane, E. (2007). Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.
- Puneri, A. (2021). Dispute Resolution for Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 4(SI), 153–180. <https://doi.org/10.18196/ijief.v4i0.10084>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 430-447.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Setyowati, R. F. (2022). Perlindungan “Khusus” Bagi Nasabah Perbankan Syariah Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen.
- Sudikno Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum*. Liberty. Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.