

ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK SYARIAH

Muh Furqan Al Faruqi¹, Sindy Ramadan², Nurnajmih³, Ilham⁴

^{1,2,3,4} UIN Alauddin Makassar

Corresponding Author

E-mail: muhf58025@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the legal protection of customers in Islamic banking in Indonesia by comparing it to the conventional banking system. Using a normative juridical method, the research analyzes statutory regulations, legal principles, and doctrinal sources related to Sharia-based financial institutions. The study focuses on customer rights, regulatory frameworks such as Law No. 21 of 2008 on Islamic Banking, OJK regulations, and DSN-MUI fatwas. It also explores dispute resolution mechanisms including mediation, Sharia arbitration, and religious court proceedings. The analysis reveals that while Indonesia has established a relatively comprehensive legal structure for Islamic banking, its implementation remains hampered by low public literacy on Islamic financial contracts and inconsistent enforcement of regulations. The study concludes that to enhance customer protection, stronger legal education and institutional supervision are essential. This will help ensure fairness, transparency, and public trust in the sustainability of Sharia-compliant banking practices.

Keywords: *Perlindungan hukum, perbankan syariah, hak nasabah, penyelesaian sengketa, kepatuhan syariah*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah dalam perbankan syariah di Indonesia dengan membandingkannya terhadap sistem perbankan konvensional. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, dan asas hukum terkait perbankan syariah. Fokus kajian meliputi hak nasabah, regulasi seperti Undang- Undang No. 21 Tahun 2008, peraturan OJK, fatwa DSN-MUI, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase syariah, dan pengadilan agama. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah memadai, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi masyarakat terhadap akad syariah serta belum optimalnya implementasi regulasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan edukasi dan pengawasan kelembagaan untuk menjamin keadilan, transparansi, dan kepercayaan nasabah dalam praktik perbankan yang sesuai syariah.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, perbankan syariah, hak nasabah, penyelesaian sengketa, kepatuhan syariah

Pendahuluan

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Bank-bank syariah tumbuh sebagai alternatif bagi masyarakat yang ingin menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul fenomena ketimpangan pemahaman antara lembaga keuangan dan nasabah terkait hak-hak hukum dalam setiap akad yang dilakukan. Banyak nasabah yang belum memahami struktur akad syariah secara menyeluruh, sehingga menimbulkan potensi kerugian, ketidakpuasan layanan, bahkan sengketa.

Secara teoritis, perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah telah diatur melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Peraturan OJK, dan Fatwa DSN-MUI. Namun, *research gap* muncul pada tataran implementasi regulasi tersebut. Dalam praktiknya, masih banyak ditemukan kelemahan dalam transparansi informasi produk, ketidaksesuaian prosedur penyelesaian sengketa dengan prinsip keadilan syariah, serta minimnya edukasi hukum bagi nasabah. Kajian empiris terkait efektivitas perlindungan hukum nasabah dalam konteks syariah masih tergolong terbatas.

Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan komparatif antara perlindungan hukum nasabah di bank syariah dan bank konvensional, dengan fokus pada mekanisme penyelesaian sengketa berbasis syariah. Penelitian ini juga menelaah sejauh mana fatwa dan regulasi diterjemahkan dalam praktik operasional oleh institusi perbankan syariah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konsep dan implementasi perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah di Indonesia, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi yang dapat memperkuat sistem perlindungan hukum tersebut berdasarkan prinsip-prinsip keadilan Islam.

Kajian Pustaka

Perlindungan hukum bagi nasabah merupakan bagian dari hak konsumen yang diakui dalam sistem hukum nasional maupun dalam perspektif hukum Islam. Sumodiningrat (1998) menyatakan bahwa perlindungan hukum yang

lemah berpotensi menimbulkan kerugian dan ketimpangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks perbankan, hal ini sangat penting karena menyangkut kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan.

Menurut Sidabalok (2010), perlindungan konsumen harus diwujudkan melalui informasi yang jelas, perlakuan adil, dan sistem penyelesaian sengketa yang efisien. Dalam sistem perbankan syariah, aspek perlindungan nasabah tidak hanya merujuk pada hukum positif, tetapi juga berdasarkan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan ('adl), kemaslahatan (maslahah), dan kejujuran (amanah) (Nafis, 2011). Setiap akad dalam perbankan syariah harus menghindari unsur riba, gharar, dan maisir yang dapat merugikan salah satu pihak (Antonio, 2001).

Keberadaan Fatwa DSN-MUI menjadi rujukan penting dalam memastikan bahwa produk dan layanan bank syariah sesuai dengan ketentuan syariat. Misalnya, akad *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah* digunakan untuk memastikan kejelasan hak dan kewajiban antara bank dan nasabah (Djamil, 2012). Selain itu, Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 memberikan dasar hukum operasional perbankan syariah yang menekankan pentingnya prinsip kehati-hatian, transparansi, dan akuntabilitas (Anshori, 2009).

Namun, penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap akad syariah masih rendah. Fahrurrozi, Murwadi, dan Rukmini (2020) menemukan bahwa sebagian besar nasabah belum memahami struktur kontrak syariah secara mendalam, sehingga berpotensi mengalami ketidakadilan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 65% nasabah perbankan syariah belum mengetahui hak dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia (Wijaya, 2008).

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek perlindungan hukum bagi nasabah dalam perbankan syariah berdasarkan regulasi dan praktik yang berlaku. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari dokumen perundang-undangan, literatur, jurnal, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Metode yuridis normatif dipilih karena fokus penelitian adalah pada aspek hukum, aturan, dan norma yang mengatur perlindungan nasabah

dalam sistem perbankan syariah. Pendekatan ini memungkinkan analisis terhadap regulasi, fatwa, dan doktrin hukum yang berlaku. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan regulasi dan teori hukum terkait, kemudian mengaitkan hasil kajian tersebut dengan fenomena perlindungan hukum nasabah dalam praktik perbankan syariah.

Prosedur penelitian meliputi pengumpulan data sekunder, pemilihan dokumen yang relevan, analisis teoritis dan normatif, serta penyusunan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi. Instrumen penelitian berupa panduan studi literatur dan kerangka analisis hukum yang digunakan untuk menilai dan mengevaluasi regulasi dan praktik perlindungan hukum nasabah.

Hasil dan Pembahasan

Konsep perlindungan hukum bagi nasabah dalam sistem perbankan syariah dan perbedaan dengan perbankan konvensional

Dalam memberikan pembiayaan, bank syariah harus menjalankan prinsip kehati-hatian sesuai aturan yang berlaku, khususnya pada Pasal 35 ayat (1) dan Pasal 23 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perbankan Syariah. Intinya, bank harus yakin bahwa calon nasabah mampu dan bersedia melunasi kewajibannya tepat waktu. Untuk itu, bank wajib menilai dengan seksama karakter, kemampuan finansial, modal, jaminan, dan prospek usaha calon nasabah sebelum memberikan dana.

Perlindungan hukum bagi nasabah di perbankan syariah bukan hanya bagian dari operasional biasa, tapi merupakan pondasi penting dari keuangan Islam yang mengedepankan keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum syariah. Dalam setiap transaksi, akad harus dibuat sedemikian rupa supaya bebas dari hal-hal yang dilarang dalam Islam seperti riba (bunga), ketidakjelasan (gharar), dan spekulasi (maisir). Hal ini bertujuan supaya nasabah tidak dirugikan dan punya kepastian hukum mengenai hak serta kewajibannya. Berbeda dengan bank konvensional yang memakai sistem bunga, bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan akad yang berdasarkan syariah untuk menghindari eksploitasi. Jadi, keuntungan bank bukan sekadar dari bunga, melainkan dari hasil investasi yang sesuai nilai Islam.

Perlindungan hukum ini diatur dalam beberapa regulasi penting di Indonesia. Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

menjadi dasar utama yang menjamin operasional bank syariah berjalan sesuai prinsip Islam. Regulasi ini mengatur soal transparansi produk, layanan, mekanisme penyelesaian sengketa, serta peran Dewan Pengawas Syariah yang memastikan kepatuhan terhadap hukum syariah. Selain itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan sebagai pengawas agar perbankan syariah menerapkan prinsip kehati-hatian dan standar perlindungan konsumen.

Meski aturan sudah jelas, dalam praktiknya masih banyak tantangan. Salah satu yang terbesar adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang keuangan syariah, sehingga banyak nasabah belum paham benar akad-akad yang mereka jalani. Selain itu, interpretasi hukum syariah dalam menyelesaikan sengketa masih bervariasi dan kadang mempersulit penyelesaian masalah. Karena itu, penguatan regulasi dan edukasi sangat diperlukan agar nasabah bisa bertransaksi dengan lebih percaya diri dan memahami hak-hak mereka.

Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) menjadi pedoman tambahan penting yang memastikan semua produk perbankan syariah benar-benar sesuai hukum Islam. Akad-akad seperti *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah* sudah melewati kajian syariah yang ketat agar tidak merugikan nasabah. Dengan fatwa ini, nasabah bisa yakin bahwa produk yang mereka gunakan sudah sesuai standar Islam dan bebas dari praktik yang dilarang. Berbeda dengan perbankan konvensional yang lebih banyak menggunakan kontrak ekonomi umum sesuai hukum perdata, perbankan syariah memastikan setiap transaksi mencerminkan nilai etika dan keadilan dalam Islam.

Dalam hal penyelesaian sengketa, perbankan syariah juga berbeda dengan sistem konvensional. Bila terjadi perselisihan antara nasabah dan bank syariah, penyelesaiannya bisa melalui musyawarah, mediasi, arbitrase syariah, atau bahkan pengadilan agama, tergantung tingkat kompleksitas kasusnya. Cara ini diupayakan agar prinsip keadilan dalam hukum Islam tetap terjaga dan nasabah mendapat kepastian atas haknya. Sedangkan perbankan konvensional biasanya menyelesaikan sengketa melalui pengadilan umum atau arbitrase keuangan tanpa mempertimbangkan aspek syariah.

Regulasi yang mengatur perlindungan nasabah dalam perbankan syariah

Perlindungan bagi nasabah dalam perbankan syariah adalah hal yang sangat penting untuk memastikan setiap transaksi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam serta memberikan kepastian hukum dalam interaksi antara nasabah dan lembaga keuangan. Di Indonesia, regulasi yang mengatur perlindungan ini terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan sistem keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Regulasi tersebut meliputi berbagai aspek, mulai dari transparansi akad, pengelolaan dana, hingga mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai dengan hukum Islam.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjadi dasar hukum utama yang mengatur perlindungan nasabah di sektor ini. Undang-undang ini menetapkan bahwa perbankan syariah harus beroperasi sesuai prinsip syariah yang melarang praktik riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (perjudian). Regulasi ini juga mengatur hak-hak nasabah, termasuk transparansi dalam akad, kejelasan informasi mengenai produk perbankan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui mediasi atau arbitrase syariah. Selain itu, Undang-Undang ini mengatur peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memastikan produk dan layanan bank syariah sesuai dengan prinsip Islam.

Selain itu, perlindungan nasabah juga dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada nasabah untuk menerima informasi yang jelas dan tidak menyesatkan dalam setiap transaksi. Undang-undang ini juga memberi hak kepada nasabah untuk mengajukan keluhan atau penyelesaian sengketa jika terjadi masalah dalam transaksi mereka dengan bank syariah. Peraturan ini diperkuat oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur transparansi produk perbankan syariah, mekanisme pengaduan nasabah, serta standar kepatuhan terhadap prinsip syariah.

OJK berperan penting sebagai regulator yang memastikan bahwa perbankan syariah menjalankan prinsip kehati-hatian dan memenuhi standar perlindungan konsumen. Dalam konteks hukum Islam, perlindungan nasabah juga berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Fatwa ini menjadi pedoman bagi bank syariah dalam merancang produk dan layanan yang sesuai dengan hukum Islam.

Akad-akad yang digunakan dalam transaksi perbankan syariah seperti mudharabah, musyarakah, dan murabahah telah melalui kajian syariah agar tidak mengandung unsur yang merugikan nasabah. Dengan adanya fatwa ini, produk perbankan syariah dapat dipastikan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan kepastian hukum sesuai dengan prinsip Islam. Dalil hukum yang menjadi dasar perlindungan nasabah dalam perbankan syariah dapat ditemukan dalam Al-Qur'an dan Hadis. Salah satu dalil yang melarang riba adalah QS. Al-Baqarah: 275.

Surah Al-Baqarah ayat 275 mengingatkan kita tentang larangan keras terhadap praktik riba dan konsekuensi serius bagi siapa saja yang terlibat di dalamnya. Ayat ini menggambarkan bahwa orang yang terlibat dalam riba akan dibangkitkan di hari kiamat dalam kondisi yang sangat buruk, seperti orang yang kehilangan kendali atas dirinya, seolah-olah kerasukan setan. Ini menunjukkan betapa besar dampak negatif riba tidak hanya bagi kehidupan dunia, tetapi juga bagi jiwa dan kehidupan setelah mati.

Sering kali mereka yang terlibat dalam riba berargumen bahwa jual beli dan riba itu sama. Namun, Allah menegaskan bahwa jual beli adalah hal yang halal, sedangkan riba adalah sesuatu yang haram. Para ulama dalam tafsir mereka menjelaskan bahwa riba bukan hanya masalah ekonomi biasa, tetapi membawa kerusakan sosial dan spiritual. Misalnya, Ibnu Katsir mengatakan bahwa orang yang terlibat riba akan mengalami kebingungan dan ketidakstabilan, baik di dunia maupun di akhirat. Tafsir lain seperti Al-Muyassar menegaskan bahwa riba menyebabkan ketidakadilan, karena hanya menguntungkan satu pihak sementara pihak lain dirugikan.

Berbagai riwayat dari ulama terdahulu menggambarkan kondisi orang yang makan riba seperti orang yang berdiri sempoyongan karena sakit keras, yang melambangkan penderitaan berat di akhirat nanti. Allah memberikan kesempatan bagi siapa saja yang telah diberi peringatan tentang riba untuk berhenti; bagi mereka yang berhenti, apa yang sudah terjadi tidak akan diperhitungkan, dan urusannya diserahkan kepada Allah. Namun, bagi mereka yang tetap melanjutkan, ancaman neraka kekal menanti.

Selain aspek hukum dan dalil agama, penyelesaian sengketa dalam perbankan syariah juga memiliki cara khas yang membedakannya dari perbankan konvensional. Bila terjadi perselisihan antara nasabah dan bank

syariah, proses penyelesaiannya bisa melalui mediasi, arbitrase syariah, atau pengadilan agama, sesuai dengan tingkat kerumitan kasus. Pendekatan ini dirancang untuk menjaga keadilan sesuai dengan prinsip Islam serta memberikan kepastian dan perlindungan bagi hak-hak nasabah.

Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank syariah

Dalam dunia perbankan syariah, penyelesaian sengketa antara nasabah dan pihak bank dijalankan berdasarkan nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya keadilan, keterbukaan, dan dialog yang damai. Perselisihan bisa muncul karena berbagai hal—mulai dari ketidaksesuaian dalam pembagian hasil usaha, hingga perbedaan pemahaman terhadap isi akad syariah. Hal ini sangat wajar dalam praktik, mengingat hubungan keuangan antara bank dan nasabah melibatkan tanggung jawab dan hak kedua belah pihak.

Langkah pertama yang biasanya ditempuh adalah musyawarah, atau penyelesaian secara damai tanpa melibatkan pihak luar. Dalam suasana kekeluargaan ini, nasabah dapat menyampaikan keluhan, misalnya jika merasa bahwa bagi hasil dari akad mudharabah tidak sesuai dengan perjanjian awal. Pihak bank kemudian berkewajiban memberikan penjelasan yang jujur dan terbuka, serta menawarkan solusi yang adil untuk kedua belah pihak.

Jika upaya damai ini tidak menemukan titik temu, maka mediasi menjadi pilihan berikutnya. Proses ini difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral—seperti OJK atau lembaga mediasi independen—yang membantu menyelaraskan pandangan antara bank dan nasabah. Misalnya, jika ada perbedaan pandangan dalam penentuan harga jual dalam akad murabahah, mediator akan membantu menilai apakah transaksi tersebut sudah memenuhi prinsip transparansi dalam Islam.

Bila mediasi belum juga berhasil, langkah yang dapat ditempuh adalah arbitrase syariah melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS). Keunggulan dari arbitrase ini adalah prosesnya yang lebih cepat dibanding pengadilan, dan keputusan yang diambil bersifat final dan mengikat. Contohnya, dalam sengketa terkait akad ijarah di mana bank diduga menaikkan tarif sewa tanpa persetujuan nasabah, arbitrase bisa menjadi solusi yang cepat dan adil dengan tetap berlandaskan pada prinsip syariah.

Jika semua jalur alternatif tidak membuahkan hasil, maka pengadilan agama menjadi pilihan terakhir. Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah, pengadilan agama memiliki wewenang untuk menangani kasus perbankan syariah. Misalnya, dalam perkara pembatalan akad musyarakah

karena salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya, pengadilan dapat memberikan keputusan hukum yang mengikat dan tetap menjaga hak-hak seluruh pihak.

Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi nasabah perbankan syariah merupakan aspek fundamental yang sangat menentukan kepercayaan dan keberlanjutan sistem keuangan berbasis prinsip Islam. Berdasarkan kajian regulasi dan prinsip syariah, perlindungan ini tercermin melalui transparansi akad, kepastian hukum transaksi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mengedepankan keadilan dan musyawarah. Meskipun regulasi yang mengatur sudah memadai, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan terutama dalam hal literasi keuangan syariah dan keseragaman interpretasi hukum syariah. Oleh karena itu, perlindungan nasabah tidak hanya bergantung pada aturan tertulis tetapi juga pada edukasi dan pengawasan yang efektif.

Daftar Pustaka

- Ilham, and Muslimin H. Kara, Hukum Perbankan Syariah (Dilengkapi Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah Dan Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan Secara Litigasi Dan Non Litigasi), CV. Cahaya Bintang Cemerlang, 2021
- Kementerian Agama RI. (2022). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. <https://quran.kemenag.go.id>.
- Ahmad, H., Anggraini, S., & Iswahyudi, G. (2022). Perlindungan hukum terhadap keamanan rahasia bank dalam menjaga kepentingan nasabah perbankan. *Al- Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 337-350.
- Anshori Ghofur Abdul, 2009, Hukum Perbankan Syariah (UU NO. 21 Tahun 2008), Yogyakarta: Refika Aditama.
- Anshori, Abdul Ghofur. (2009). *Perbankan Syariah: Wacana Baru dalam Hukum Ekonomi Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Antonio, M. Syafi'i. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Fahrurrozi, M., Murwadi, T., & Rukmini, L. (2020).

- Perlindungan Hukum Nasabah dalam Perbankan Syariah: Tinjauan Yuridis dan Praktik Perbankan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Fahrurrozi, R., Murwadi, T., & Rukmini, M. (2020). Problematika pengungkapan rahasia bank antara kepentingan negara dan perlindungan kepada nasabah. *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1), 77-96
- Fathturrahman Djamil, Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012).
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010) M. Cholil Nafis, Teori Hukum Ekonomi Syariah, (Jakarta : UI Press, 2011)
- Nafis, Muhammad. (2011). *Fikih Muamalah Kontekstual*. Jakarta: Rajawali Pers. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, Cet ke-2, 2011)
- Wijaya, R. (2008). *Pemahaman Masyarakat terhadap Akad Syariah dan Dampaknya terhadap Kepercayaan pada Bank Syariah*. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 2(1), 45-57.