

Perlindungan Konsumen Dalam Perbankan Syariah: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Naufal Faris¹, Mohd. Winario², Diany Mairiza³

^{1,2,3}Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Bangkinang, Kampar, Riau, Indonesia

Email: naufalfariso509@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to investigate consumer protection in the context of Islamic banking, with a focus on the legal perspective and best practices implemented. The research method used is descriptive analysis involving literature study and document review to explore various aspects relevant to this topic. The main objectives of this research are to: Examine the various challenges faced in maintaining consumer protection in sharia banking, including clarity of information, sharia compliance, and dispute resolution, investigate best practices that have been implemented by sharia financial institutions in ensuring consumer protection, such as compliance mechanisms strict sharia, conflict management, and consumer education, and provide recommendations for further improvement and development in the consumer protection framework in Islamic banking, both from a legal perspective and operational practices. The results of this research reveal that consumer protection in sharia banking requires a holistic approach that integrates sharia values with best practices in the global financial industry. It is hoped that these findings can provide valuable guidance to regulators, Islamic banking practitioners, and academics in their efforts to strengthen consumer protection frameworks that are effective and in line with Islamic ethical values.

Keywords: Protection, Consumers, Banking, Sharia, Law, Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perlindungan konsumen dalam konteks perbankan syariah, dengan fokus pada perspektif hukum dan praktik terbaik yang diterapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif yang melibatkan studi literatur dan tinjauan dokumen untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang relevan dengan topik ini. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk: Menelaah berbagai tantangan yang dihadapi dalam menjaga perlindungan konsumen dalam perbankan syariah, termasuk kejelasan informasi, kepatuhan syariah, dan penyelesaian sengketa, menyelidiki praktik terbaik yang telah diterapkan oleh lembaga keuangan syariah dalam memastikan perlindungan konsumen, seperti mekanisme kepatuhan syariah yang ketat, pengelolaan konflik, dan pendidikan konsumen, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam kerangka kerja perlindungan konsumen dalam perbankan syariah, baik dari sudut pandang hukum maupun praktik operasional. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa perlindungan konsumen dalam perbankan syariah memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah dengan praktik-praktik terbaik dalam industri keuangan global. Diharapkan bahwa temuan ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi regulator, praktisi perbankan syariah, dan akademisi dalam upaya mereka untuk memperkuat kerangka kerja perlindungan konsumen yang efektif dan sesuai dengan nilai-nilai etis Islam.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Perbankan, Syariah, Hukum, Kepatuhan

PENDAHULUAN

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Prinsip utama dalam perbankan syariah adalah larangan terhadap riba (bunga) dan aktivitas yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam perbankan syariah, keuntungan diperoleh melalui mekanisme bagi hasil (profit sharing) dan transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Marcelliana et al., 2023).

Masalah perlindungan konsumen dalam konteks perbankan syariah adalah isu yang semakin mendapat perhatian di tengah pertumbuhan pesat industri keuangan syariah global. Industri ini bertujuan untuk menyediakan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, yang meliputi larangan terhadap riba (riba), spekulasi berlebihan, dan transaksi yang melibatkan ketidakpastian yang tidak diizinkan. Meskipun prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menghadirkan sistem keuangan yang lebih adil dan etis, tantangan dalam menjaga perlindungan konsumen tetap konsisten dengan nilai-nilai ini tetaplah signifikan.

Perlindungan konsumen dalam perbankan syariah melibatkan aspek kejelasan dan keterbukaan informasi. Konsumen memiliki hak untuk memahami dengan jelas struktur biaya, mekanisme profit-sharing (bagi hasil), dan risiko yang terlibat dalam produk dan layanan yang mereka pilih. Keterbukaan ini menjadi krusial mengingat banyaknya perbedaan struktur produk antara perbankan syariah dan konvensional (Handayani, 2021).

Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah merupakan hal yang harus dijaga ketat. Produk dan layanan harus dirancang dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum Islam yang berlaku, memastikan bahwa setiap transaksi atau perjanjian tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama.

Selain itu, perlindungan terhadap praktik yang tidak adil menjadi prioritas lain. Ini mencakup penagihan yang etis, informasi yang jujur dan tidak menyesatkan, serta penghindaran terhadap manipulasi kontrak yang merugikan konsumen. Perlindungan ini tidak hanya mengacu pada aspek legalitas, tetapi juga etika dalam pelaksanaan transaksi finansial.

Mekanisme penyelesaian sengketa juga menjadi bagian integral dalam perlindungan konsumen. Konsumen harus memiliki akses yang mudah dan transparan untuk menyelesaikan sengketa dengan lembaga keuangan syariah, memastikan bahwa setiap perselisihan dapat diselesaikan dengan adil dan efektif tanpa mengorbankan prinsip-prinsip syariah.

Pendidikan dan kesadaran konsumen juga memainkan peran penting dalam perlindungan konsumen. Pemahaman yang lebih baik tentang produk dan layanan yang mereka gunakan membantu konsumen membuat keputusan finansial yang lebih cerdas dan terinformasi, sambil juga meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap industri perbankan syariah secara keseluruhan.

Terakhir, kerangka regulasi dan pengawasan yang kuat diperlukan untuk mendukung perlindungan konsumen. Regulasi yang ketat dan pengawasan yang efektif tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap standar-standar hukum dan syariah yang ditetapkan, tetapi juga mengamankan kepentingan konsumen dari potensi penyalahgunaan atau kelalaian yang dapat merugikan.

Perbankan syariah telah menjadi bagian integral dari sistem keuangan global, perbankan menawarkan alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah bagi individu dan entitas bisnis yang mencari layanan keuangan yang mematuhi nilai-nilai agama Islam. Dalam upaya untuk memperkuat fondasi etis dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah, perlindungan konsumen menjadi aspek yang menjadi aspek yang sangat penting. Perlindungan konsumen bukan hanya

tentang memastikan keadilan dalam transaksi keuangan, tetapi juga tentang membangun hubungan yang berkelanjutan antara lembaga keuangan syariah dan pelanggannya. Justru kejahatan dunia perbankan sangat luar biasa (Meilany & Winario, 2024).

Perlindungan konsumen merupakan konsep yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dan memastikan mereka tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil. Salah satu teori yang mendasari konsep ini adalah teori "Consumer Sovereignty" yang diperkenalkan oleh Adam Smith dalam karyanya "The Wealth of Nations" (1776). Teori ini menganggap konsumen sebagai raja yang memiliki kekuatan untuk mempengaruhi pasar melalui pilihan dan preferensi mereka. Namun, seiring waktu, ditemukan bahwa kekuatan konsumen sering kali tidak seimbang dengan kekuatan pelaku bisnis, sehingga timbul kebutuhan akan regulasi dan perlindungan yang lebih konkret.

Pada tahun 1962, Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy memperkenalkan "The Consumer Bill of Rights" yang menetapkan empat hak dasar konsumen: hak atas keamanan, hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Ini menjadi dasar bagi banyak undang-undang dan kebijakan perlindungan konsumen di seluruh dunia. Hak atas keamanan mengharuskan produk dan layanan yang diterima konsumen aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka. Hak atas informasi mengharuskan bisnis memberikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan. Hak untuk memilih memastikan konsumen memiliki akses ke berbagai pilihan produk dan layanan dengan harga yang kompetitif. Hak untuk didengar memberikan konsumen kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan penyelesaian yang adil.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perlindungan konsumen dalam perbankan syariah, dengan fokus pada perspektif hukum dan praktik terbaik. Dengan mengintegrasikan pendekatan hukum dan praktik terbaik, penelitian ini berupaya untuk menyajikan pemahaman yang holistik dan komprehensif tentang bagaimana lembaga keuangan syariah dapat meningkatkan perlindungan konsumen.

Pada tahap awal, pendahuluan ini akan memberikan gambaran umum tentang lanskap perbankan syariah, termasuk perkembangan terkini dan tantangan yang dihadapi. Selanjutnya, akan dilakukan telaah terhadap landasan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam perbankan syariah, yang meliputi aspek-aspek seperti transparansi, keadilan, dan kepatuhan syariah. Tak kalah penting, pendahuluan ini juga akan mengidentifikasi dan menganalisis praktik terbaik yang telah diadopsi oleh lembaga keuangan syariah dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen.

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam pemahaman yang lebih baik tentang perlindungan konsumen dalam konteks perbankan syariah, serta memberikan panduan bagi praktisi dan pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan layanan perbankan syariah yang berkesinambungan dan bertanggungjawab.

Dengan demikian, tantangan utama dalam perlindungan konsumen dalam perbankan syariah adalah mengintegrasikan nilai-nilai etis Islam dalam praktek-praktek operasional sehari-hari, sambil memastikan bahwa konsumen dilindungi secara efektif dari risiko dan praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dan transparansi yang dipegang teguh oleh industri ini. Dengan pertumbuhan yang pesat dalam industri keuangan syariah, upaya berkelanjutan dalam menguatkan kerangka kerja perlindungan konsumen menjadi sangat penting

untuk mendukung keberlanjutan dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah di masa depan.

LITERATUR REVIEW

Implementasi Perlindungan Konsumen

Ekonomi syariah adalah sebuah sistem ekonomi yang berjalan seiring dengan ekonomi campuran, di mana penerapannya didasarkan pada nilai-nilai keislaman yang diangkat dan digali secara mendalam (Djanas, 2016).

Dalam industri perbankan yang semakin kompleks dan terhubung secara global, identifikasi, pengelolaan, dan perlindungan terhadap risiko bagi konsumen merupakan aspek yang sangat penting. Risiko keuangan, keamanan informasi, dan reputasi dapat memiliki dampak signifikan tidak hanya pada konsumen, tetapi juga pada stabilitas keseluruhan sistem keuangan (Azizah et al., 2024).

Konsumen dapat dianggap sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka dari pengusaha Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur yang dapat diartikan sebagai berikut:

a. Nasabah penyimpan

Adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang berkaitan.

b. 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.

Sebagai akibat hukum yang timbul secara lebih dalam, pada setiap transaksi akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Oleh itu, maka akan muncul kemungkinan pelanggaran hukum baik sengaja atau disengaja. Dengan itu, perlu diadakan upaya pencegahan hukum maupun perlindungan terutama perlindungan terhadap konsumen atau disini disebut nasabah. Hubungan hukum yang dapat diartikan sebagai hubungan yang lahir dari suatu perjanjian antara para pihak mengenai harta benda kekayaan dimana pihak satu berhak menuntut sesuatu dari yang lainnya.

Fungsi utama Bank adalah mengumpulkan dana, menyalurkan dana, serta menawarkan sistem simpan dan pinjam. Di Bank Syariah, penyaluran dana dilakukan melalui pembiayaan bagi nasabah yang membutuhkan, seperti dalam pengajuan usaha modal usaha, konsumsi, atau kredit lainnya. Produk seperti Mudharabah dan Musyarakah merupakan contoh produk yang telah diterapkan oleh Bank Syariah untuk memenuhi kebutuhan pelaku bisnis (Anshori, 2018).

Hubungan simpan pinjam ini diharapkan menjadi saling menguntungkan. Dalam Islam, hubungan pinjam meminjam tidak hanya diperbolehkan, akan tetapi juga dianjurkan karena selain memberikan manfaat ekonomi, juga dapat mempererat tali persaudaraan. Dalam mengatur perjanjian ini, penting untuk memperhatikan subjek hukum dari nasabah, baik itu perorangan maupun badan hukum. Untuk nasabah perorangan, penting untuk memperoleh informasi tentang status pernikahan, sehingga diperlukan izin dari suami atau istri. Sedangkan untuk badan hukum, penting untuk memperhatikan kewenangan pengurus dalam melakukan tindakan hukum, yang memerlukan izin dari komisaris.

Berdasarkan riset DPNP-BI (2000) ada kecenderungan kekecewaan pengguna jasa perbankan syariah karena masih adanya 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 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 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 (Meilany, 2024). 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.

Sejauh ini sudah cukup banyak undang-undang, regulasi, maupun peraturan yang bersumber dari Hukum Islam yang sudah dipositivisasi untuk dijadikan sebagai pijakan hukum penyelenggaraan bisnis syariah. Beberapa diantaranya adalah UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah, beberapa peraturan bank Indonesia (PBI) tentang bank syariah, regulasi di sektor pasar modal syariah dan sebagainya. Aturan-aturan tersebut, jika ditelisik, maka banyak bersumber dari ajaran Islam yang telah dituangkan dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) maupun Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).

Industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Bagi setiap nasabah, niat mereka dalam memilih bank syariah sebagai tempat penyimpanan dana didasarkan pada penilaian terhadap bank syariah yang berjalan sesuai dengan ketentuan agama, sehingga bank syariah berjalan justru tidak sesuai dengan prinsip dan kaidah syariah. Peran bank syariah terhadap perkembangan usaha kecil, mikro dan menengah sangat besar (Desriani & Winario, 2022).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Njatrijani, 2017), dalam Pasal 4 huruf b, mengatur salah satu hak konsumen yaitu hak untuk memilih dan memperoleh barang sesuai dengan nilai tukarnya. Sesuai dengan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan aspek yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Barang atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, tidak aman, atau bahkan berpotensi membahayakan nyawa konsumen tidak layak untuk diedarkan dan dijual bebas. Oleh karena itu, peraturan perundang-undangan disahkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan dan harapan kepada masyarakat agar mereka dapat memperoleh perlindungan atas kerugian yang dialami akibat barang atau jasa tertentu (Atsar & Apriani, 2019).

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah menetapkan beberapa larangan dalam Pasal 20 yang menyebabkan perjanjian menjadi tidak sah jika bertentangan dengan Syariah Islam seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadis, peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan (Stivani, 2015).

METODE

Penelitian ini pada dasarnya untuk mengkaji perlindungan konsumen dalam perbankan syariah dari perspektif hukum dan praktik terbaik. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana hukum melindungi konsumen dalam perbankan syariah dan mengidentifikasi praktik-praktik terbaik yang diterapkan oleh bank syariah untuk memastikan perlindungan konsumen. Pendekatan kualitatif dipilih untuk penelitian ini kerana memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pemahaman, persepsi, dan pengalaman dari para responden terkait perlindungan konsumen dalam perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam konteks perlindungan konsumen dalam perbankan syariah di Indonesia. Studi kasus ini akan mencakup analisis terhadap kebijakan, regulasi, serta praktik yang diterapkan oleh beberapa bank syariah. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk keterbatasan dalam generalisasi temuan kerana menggunakan metode studi kasus. Selain itu, keterbatasan dalam akses terhadap informasi internal bank juga mungkin mempengaruhi kedalaman analisis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana perlindungan konsumen diterapkan dalam perbankan syariah di Indonesia dari perspektif hukum dan praktik terbaik, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kebijakan dan praktik di masa akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan syariah yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam, bertujuan untuk memberikan alternatif perbankan yang bebas dari riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Perlindungan konsumen dalam perbankan syariah menjadi krusial kerana mengedepankan keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Konsumen berhak mendapatkan layanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perbankan

1. Peraturan dan Regulasi

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan regulasi yang mengatur praktik perbankan syariah dan perlindungan konsumen. Pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang dialami nasabah bank digital dapat dilakukan melalui jalur keperdataan berdasarkan nilai kerugian, asalkan perjanjian yang dibuat tidak sesuai dengan itikad baik antara para pihak di awal. Perlindungan Konsumen mencakup kewajiban yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara, antara lain: tidak boleh membuat atau mencantumkan klausula baku, wajib menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan jasa sistem pembayaran, bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pihak penyelenggara, memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen, menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi, menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan, serta melakukan sosialisasi dan edukasi terkait penerapan perlindungan konsumen.

2. Kepatuhan terhadap Syariah

Bank syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Hal ini mencakup larangan riba, gharar, dan maisir, serta memastikan keadilan dan keseimbangan dalam transaksi. DPS

Berperan penting dalam memastikan produk dan layanan bank syariah sesuai dengan prinsip syariah.

Tantangan dalam Perlindungan Konsumen

1. Kurangnya Pemahaman Konsumen

Banyak konsumen masih belum memahami sepenuhnya konsep dan produk perbankan syariah, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan atau ketidakpercayaan terhadap bank syariah. oleh itu, terdapat lima kewajiban nasabah supaya dapat memudahkan nasabah:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang atau jasa
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
3. Membayar sesuai nilai yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara utuh

2. Transparansi Produk

Produk perbankan syariah sering kali kompleks dan memerlukan penjelasan yang mendetail agar konsumen dapat memahami resiko dan manfaat yang terkait.

Produk perbankan syariah dirancang untuk mematuhi prinsip-prinsip syariah yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (perjudian). Salah satu produk utama adalah Murabahah, yang merupakan pembiayaan berbasis jual beli. Dalam skema ini, bank membeli barang yang diinginkan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang telah ditambahkan margin keuntungan yang disepakati di awal. Ini memberikan transparansi dalam transaksi karena harga dan margin keuntungan telah ditetapkan sebelumnya, sehingga mudah dipahami oleh nasabah. Namun, jika nasabah tidak dapat membayar cicilan, bank harus menanggung resiko penurunan nilai aset tersebut.

Produk lain adalah Mudarabah, sebuah pembiayaan berbasis bagi hasil di mana nasabah bertindak sebagai pengelola usaha (mudharib) sementara bank menyediakan dana sebagai pemodal (rabbul mal). Keuntungan dibagi sesuai rasio yang disepakati, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemodal kecuali jika disebabkan oleh kelalaian atau kecurangan pengelola. Ini menawarkan potensi keuntungan yang lebih tinggi dan mendorong kewirausahaan, tetapi memiliki resiko tinggi jika usaha gagal, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pemodal dan memerlukan pengawasan yang ketat dari pihak bank.

Musharakah adalah pembiayaan berbasis kemitraan di mana bank dan nasabah menyertakan modal untuk suatu usaha, dengan keuntungan dan kerugian dibagi berdasarkan porsi modal masing-masing. Produk ini menawarkan fleksibilitas dalam pengelolaan usaha dan potensi keuntungan yang tinggi, tetapi juga membawa resiko kerugian yang harus ditanggung bersama serta memerlukan kerjasama dan kepercayaan tinggi antara bank dan nasabah.

Ijarah, atau sewa, melibatkan bank menyewakan aset kepada nasabah untuk jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa secara berkala. Ini memberikan kepastian dalam pembayaran sewa dan akses mudah terhadap aset tanpa harus membelinya. Namun, ada resiko kerusakan atau penurunan nilai aset selama masa sewa serta ketidakmampuan nasabah membayar sewa.

Sukuk, atau obligasi syariah, adalah instrumen investasi yang mewakili kepemilikan atas aset yang mendasari dan memberikan pendapatan tetap

berdasarkan kinerja aset tersebut. Ini menjadi alternatif investasi dengan pendapatan tetap yang sesuai prinsip syariah serta memungkinkan diversifikasi portofolio investasi. Resikonya meliputi kinerja aset yang mendasari yang dapat mempengaruhi pendapatan dan likuiditas sukuk yang mungkin lebih rendah dibandingkan obligasi konvensional.

Tabungan Wadiah, atau tabungan titipan, memungkinkan nasabah menitipkan uang di bank yang dapat digunakan untuk keperluan operasional dengan janji mengembalikan jumlah yang sama saat nasabah menarik dana. Ini memberikan keamanan dana dan kemudahan akses likuiditas bagi nasabah, namun tidak menjamin keuntungan karena dana hanya dititipkan dan bergantung pada resiko operasional bank yang dapat mempengaruhi kemampuan pengembalian dana.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang produk perbankan syariah ini, konsumen dapat mengevaluasi mana yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kondisi keuangan mereka. Penjelasan yang detail mengenai resiko dan manfaat setiap produk membantu konsumen membuat keputusan yang lebih terinformasi dan bijak.

3. Sistem Penyelesaian Sengketa

Perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan sesuai dengan prinsip syariah untuk menangani keluhan konsumen. Sebagai contoh, Upaya hukum secara litigasi. Dalam perspektif perlindungan konsumen merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, disebutkan bahwa “Jika layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak mencapai kesepakatan, Konsumen dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan”. Pilihan penyelesaian sengketa dalam kasus kerugian nasabah perbankan merupakan salah satu cara untuk memulihkan dan meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh nasabah akibat tindakan pelaku usaha perbankan tersebut.

Praktik Terbaik dalam Perlindungan Konsumen

1. Edukasi dan Literasi Keuangan

Edukasi dan literasi keuangan yang komprehensif sangat penting untuk meningkatkan pemahaman konsumen mengenai produk dan layanan perbankan syariah. Program ini dapat dilakukan melalui seminar, *workshop*, dan kampanye informasi.

2. Transparansi dan Informasi

Bank syariah harus menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan lengkap mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Penjelasan mengenai resiko, manfaat, dan biaya yang terkait harus disampaikan dengan transparan.

3. Penyelesaian Sengketa

Pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, seperti arbitrase syariah atau mediasi, yang dapat diakses konsumen untuk menyelesaikan masalah secara adil dan cepat.

4. Kepatuhan dan Pengawasan

Peran DPS harus diperkuat dalam mengawasi kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah dan regulasi perlindungan konsumen. Pengawasan yang

ketat memastikan bahwa bank syariah tidak melanggar prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

5. Inovasi Produk

Bank syariah perlu berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen yang tetap sesuai dengan prinsip syariah. Inovasi ini juga harus memperhatikan aspek perlindungan konsumen.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan praktik terbaik dalam perlindungan konsumen, bank syariah dapat membangun kepercayaan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumennya, sambil tetap menjaga integritas dan kepatuhan terhadap hukum Islam.

Studi kasus tentang keberhasilan dan kegagalan dalam perlindungan konsumen memberikan wawasan berharga mengenai praktik terbaik dan tantangan yang dihadapi oleh bank dalam menjaga keamanan dan kepercayaan konsumen. Keberhasilan dalam perlindungan konsumen biasanya terjadi ketika bank mengadopsi teknologi keamanan terkini, memiliki prosedur yang responsif terhadap risiko keamanan dan keuangan, serta memberikan penanganan yang efektif terhadap keluhan konsumen. Sebaliknya, kegagalan dalam perlindungan konsumen terjadi ketika bank gagal mengamankan data konsumen, tidak responsif terhadap keluhan konsumen, atau terlibat dalam praktik-praktik yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus meningkatkan praktik perlindungan konsumen mereka, dengan memperhatikan umpan balik dari konsumen serta mengikuti perkembangan teknologi dan regulasi yang terkait serta memperkuat reputasi dan keberlanjutan perbankan syariah di masa akan datang.

Dengan menerapkan praktik-praktik terbaik ini, perbankan syariah dapat memberikan perlindungan yang komprehensif bagi konsumen, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memastikan operasi perbankan berjalan dengan adil dan etis. Hal demikian karena, dalam industri perbankan yang semakin kompleks dan terhubung secara global, identifikasi, pengelolaan, dan perlindungan terhadap risiko bagi konsumen menjadi sangat penting. Risiko keuangan, keamanan informasi, dan reputasi dapat berdampak signifikan tidak hanya pada konsumen tetapi juga pada stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kebijakan dan prosedur perbankan harus dirancang dengan cermat untuk meminimalkan risiko tersebut dan memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Hal ini termasuk implementasi teknologi keamanan canggih, pengelolaan risiko keuangan yang hati-hati, dan respons yang cepat terhadap keluhan konsumen.

SIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam perbankan syariah adalah aspek penting yang memerlukan perhatian dari berbagai pihak, termasuk regulator, bank syariah, dan konsumen. Melalui regulasi yang kuat, edukasi yang tepat, transparansi, dan inovasi, perlindungan konsumen dapat ditingkatkan. Ini memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah yang diterapkan secara penuh dan konsumen mendapatkan layanan yang adil dan transparan. Praktik terbaik dari berbagai negara dapat di jadikan acuan untuk mengembangkan sistem perlindungan yang baik dari sektor perbankan syariah. Perlindungan konsumen juga dalam perbankan syariah adalah aspek krusial yang memastikan hak dan kepentingan konsumen terlindungi secara optimal, sambil tetap beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah harus mengintegrasikan berbagai praktik terbaik untuk mencapai tujuan ini. Berikut adalah

beberapa poin kesimpulan dan praktik terbaik dalam perlindungan konsumen di perbankan syariah:

1. Kepatuhan Syariah dan Transparansi Syariah yaitu: melaksanakan audit syariah secara berkala dan melibatkan Dewan Pengawas Syariah untuk memastikan semua produk syariah dan layanan sesuai dengan hukum Islam dan menulis kontrak dengan bahasa yang sederhana dan adil tanpa klausul yang memberatkan konsumen, menyediakan informasi yang jelas, komprehensif dan mudah dipahami tentang produk dan layanan, termasuk risiko dan biaya terkait.
2. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa, yaitu : mengembangkan program edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi masyarakat mengenai produk syariah dan manajemen keuangan pribadi, menyediakan layanan konsultasi keuangan untuk membantu konsumen dalam membuat keputusan yang tepat, memiliki mekanisme pengaduan yang efektif dan responsif yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan dengan mudah dan mendapatkan solusi cepat, serta menggunakan mediasi dan arbitrase syariah sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.
3. Inovasi produk dan layanan, dengan cara: terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sambil tetap mematuhi prinsip syariah dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan, seperti mobile banking, sambil memastikan keamanan data konsumen.

REFERENSI

- Anshori, A. G. (2018). *Perbankan syariah di Indonesia*. UGM press.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Azizah, R., Anggraeni, R., & Mustika, Y. S. B. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 221–233.
- Desriani, D., & Winario, M. (2022). Peranan Bank Syariah Dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Pekanbaru. *MAPAN: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi, Perbankan*, 2(2), 96–108.
- Djanas, V. M. (2016). Penerapan Sistem Hukum Ekonomi Dalam Perbankan Syariah Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. *Lex Et Societatis*, 4(2.1).
- Handayani, W. (2021). Perlindungan Konsumen Persepektif Hukum Ekonomi Syariah. *Mu'amalah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 31. <https://doi.org/10.32332/muamalah.v1i1.3477>
- Marcelliana, V., Zahra, S. M., Adzani, N. N., Massaid, H. N., Badriyyah, N., Benita, R., Fitriani, C. N., & Bayhaqi, T. A. R. (2023). Penerapan Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah. *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2), 180–194.
- Meilany, M. (2024). Pengaruh “Five C” S Of Kredit Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Tanpa Agunan (KTA). *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 3(1), 1–11.
- Meilany, M., & Winario, M. (2024). Motives For Fraudulent Behavior In Islamic Bank: Hexagon Model Of Perspective Fraud. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 55–69.
- Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. *Diponegoro*

Private Law Review, 1(1).

Stivani, D. (2015). *Klausula-klausula dalam kontrak baku jasa laundry: Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.