



HUKUM PERLINDUNGAN NASABAH

Irfan Ridha¹⁾, Raffi Maulana²⁾, Rafli Ananda Harahap³⁾, Reska Safitri⁴⁾, Ridho Adji Prayoga⁵⁾, Salsabila Wirani⁶⁾, Syahrul Ramadhan⁷⁾, Syarla Anazira Putri Salim⁸⁾, Tiatil Mahfudhoh⁹⁾, Wahyu Syahputra¹⁰⁾, Yulfa Aulia¹¹⁾.

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Email : irfan.ridha30@uin-suska.ac.id

Abstract (English)

This research was conducted with the aim of finding out what legal bases can protect the rights of employees and also customers of Islamic banks, so that they can feel safe and comfortable when transacting in this Islamic banking environment, and when The community already feels safe and comfortable in this transaction. It is hoped that at least this Sharia bank can become a bank that is used by the whole community, especially and especially for people who adhere to Islam because in procedural Sharia banks do not use usury in it. This research uses a descriptive research type and uses a qualitative approach. As well as the data collection technique is the literary literature technique. Data analysis involves collecting data using information methods collected from the literacy of various books and journals that have accurate sources. Based on the results of the research that we have done, the legal basis used is Law number 21 of 2008, Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority ("OJK Law"). Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Financial Services Authority Regulation Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector ("POJK 1/2013"). Financial Services Authority Regulation Number 1/POJK.07/2014 concerning Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector. And Circular of the Financial Services Authority Number 17/SEOJK.07/2018 concerning Guidelines for Implementing Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dasar-dasar hukum apa saja yang dapat melindungi hak dari para pegawai-pegawai dan juga para nasabah-nasabah bank Syariah, sehingga mereka bisa merasa aman dan nyaman di dalam bertransaksi dalam lingkungan bank Syariah ini, dan Ketika masyarakat sudah merasa aman dan nyaman di dalam bertransaksi ini diharapkan setidaknya bank Syariah ini bisa menjadi bank yang digunakan oleh seluruh masyarakat terutama dan terkhususnya bagi masyarakat yang menganut agama Islam karena di dalam prosedural bank Syariah tidak menggunakan riba di dalamnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Serta Teknik pengumpulan datanya ialah dengan Teknik literatur kepustakaan. Analisis data melibatkan pengumpulan data secara metode informasi yang dikumpulkan dari literasi berbagai buku, dan jurnal yang memiliki sumber-sumber yang akurat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah kami lakukan, maka dasar hukum yang digunakan ialah Undang-undang nomor 21 tahun 2008, Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan ("UU OJK"). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ("POJK 1/2013"). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Article History

Received: 7 Desember 2024

Reviewed: 13 Desember 2024

Published: 14 Desember 2024

Keywords

law, protection, employee, costumer

Sejarah Artikel

Received: 7 Desember 2024

Reviewed: 13 Desember 2024

Published: 14 Desember 2024

Kata Kunci

hukum, perlindungan, bank, karyawan, konsumen



PENDAHULUAN

Istilah hukum Islam didefinisikan sebagai syariah, yang menunjukkan sekumpulan petunjuk yang ditetapkan oleh Allah untuk pengikut-Nya, sebagaimana disampaikan oleh Nabi Muhammad (SAW), mencakup baik peraturan yang berkaitan dengan kepercayaan (aqidah) maupun yang relevan dengan amaliyah (tindakan praktis) yang dilakukan oleh komunitas Muslim. Sebagai perbandingan dengan hukum Islam, definisi umum hukum mencakup kumpulan pedoman masyarakat yang mencakup perintah dan larangan, yang dimaksudkan untuk menjaga ketertiban dalam suatu komunitas dan, akibatnya, harus dipatuhi oleh individu-individu dalam masyarakat tersebut¹. Dan dalam artiannya bahwakedua definisi diatas mengatakan bahwa hukum itu ialah sebuah aturan yang telah dibuat dan juga ditetapkan kepada seluruh masyarakat

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah (1) Tempat berlindung; (2) Perbuatan (hal dan sebagainya) memperlindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu (1) unsur tindakan melindungi; (2) unsur pihak-pihak yang melindungi; (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu².
Perlindungan hukum :

1. Menurut Satjipto Raharjo, konsep perlindungan hukum berkaitan dengan perlindungan hak asasi manusia yang telah dilanggar oleh individu lain, dan langkah perlindungan ini diperluas kepada masyarakat dengan tujuan memastikan bahwa mereka sepenuhnya mendapatkan manfaat dari semua hak yang diberikan oleh undang-undang.
2. Seperti yang diungkapkan oleh CST Kansil, perlindungan hukum merupakan spektrum upaya yudisial yang harus dilaksanakan oleh aparat penegak hukum untuk memastikan rasa aman terhadap berbagai ancaman yang ditimbulkan oleh entitas mana pun.
3. Sesuai dengan perspektif Setiono, perlindungan hukum mencakup tindakan atau inisiatif yang bertujuan untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh pihak berwenang yang melanggar hukum, sehingga mendorong ketertiban dan ketenangan untuk memfasilitasi penghormatan terhadap martabat manusia.
4. Secara bersamaan, prinsip-prinsip hukum Islam mengenai regulasi perlindungan konsumen pada dasarnya didasarkan pada sebuah kaidah penting yang diambil dari teks suci Al-Qur'an, khususnya dalam Surah Al-Baqarah, Ayat 279: "... tidak menimbulkan kerugian (bahaya) maupun menderita ketidakadilan (dizalimi)" dalam interaksi antara entitas yang terlibat dalam transaksi komersial.

Sesuai dengan mekanisme perlindungan hukum, hukum Islam secara eksplisit menetapkan bahwa transaksi perbankan yang sesuai dengan syariah tidak boleh merugikan konsumen; oleh karena itu, berbagai kerangka regulasi telah diterapkan untuk mengurangi potensi eksploitasi kekuasaan yang pada akhirnya berujung pada kerugian konsumen. Selain itu, jurnal akademik ini didirikan untuk meningkatkan pemahaman

¹ Firdaus, hukum pidana, pekan baru : fajar meranti, 2022, h. 1.

² KBBI



publik bahwa dalam kerangka perbankan syariah, terdapat regulasi yang jelas yang dirancang untuk berfungsi sebagai langkah perlindungan bagi konsumen.

Akibatnya, berdasarkan definisi yang telah disebutkan, perlindungan hukum berfungsi sebagai sumber daya yang sangat berharga bagi tiga pemangku kepentingan yang terlibat, khususnya lembaga perbankan, karyawannya, dan yang paling penting, konsumen, karena bentuk perlindungan ini berkontribusi pada terwujudnya keadilan. Selain itu, sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan yang berlaku untuk semua pihak, kewajiban akan dipenuhi, dan hak-hak yang dimiliki oleh entitas-entitas ini akan direalisasikan; setelah kondisi-kondisi ini terpenuhi, ketenangan dan kemakmuran akan menyusul bagi semua pihak yang terlibat.

Ketika meneliti fungsi dan peran lembaga keuangan yang sesuai dengan syariah, menjadi jelas bahwa bank syariah tidak berbeda secara signifikan dari lembaga perbankan tradisional. Secara khusus, kedua entitas tersebut terlibat dalam pengumpulan dan distribusi sumber daya keuangan³. Baik bank syariah maupun bank konvensional wajib mematuhi peraturan perbankan yang lebih luas, seperti Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (juga dikenal sebagai "Undang-Undang Perbankan"), yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan ("UU 10/1998"). Selain itu, kedua jenis lembaga ini diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang berkaitan dengan kecukupan modal, standar kehati-hatian, dan berbagai peraturan yang terkait dengan kesehatan keseluruhan sektor perbankan.

Perbedaan mendasar berkaitan dengan pengelolaan dana, pendapatan yang dihasilkan oleh bank dan klien, serta pengawasan yang dilakukan. Kecuali untuk yang memiliki unit usaha syariah ("UUS"), bank konvensional tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah, yang ada di bank syariah. Nasabah bank syariah dilindungi sebagai konsumen oleh undang-undang lain selain Undang-Undang 21/2008 di bidang perlindungan konsumen, seperti:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan ("UU OJK")
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ("POJK 1/2013")
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
5. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
6. Meskipun UU OJK sekilas bersifat umum dan tidak mengindikasikan adanya ketentuan tentang perlindungan konsumen, namun Pasal 1 angka 15 UU OJK berbunyi: Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada

³ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan



Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

A. Perlindungan Konsumen dalam UU 21/2008

Patut dicatat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (“UU 21/2008”) bersifat *lex specialis*, karena secara khusus mengatur perbankan syariah. Meskipun UU 21/2008 memang tidak menyebutkan nasabah sebagai konsumen, bank dan pihak terafiliasi wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya serta nasabah investor dan investasinya⁴.

B. Kemudian Pasal 66 ayat (2) UU 21/2008, menyebutkan:

Anggota direksi dan pegawai Bank Syariah atau Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS yang dengan sengaja melakukan penyalahgunaan dana Nasabah, Bank Syariah atau UUS dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 8 tahun dan pidana denda paling sedikit Rp2 miliar dan paling banyak Rp4 miliar.

Jadi dari penjelasan di atas, perlindungan nasabah dalam perbankan syariah, meliputi:

1. Melindungi uang nasabah, yang memerlukan penanganan yang hati-hati (bijaksana) dalam penciptaan dan distribusi uang nasabah. Selain itu, sebenarnya tidak rentan terhadap pencurian.
2. Menjamin privasi dan keamanan informasi nasabah, termasuk privasi jumlah uang yang ditempatkan. Oleh karena itu, nasabah dilindungi dari tawaran yang tidak mereka inginkan dan tidak menjadi sasaran oleh penjahat.
3. Memahami potensi bahaya yang terkait dengan transaksi yang dilakukan dengan nasabah⁵.
4. Dapat memberikan otorisasi untuk pelaksanaan jaminan dalam hal gagal bayar atau memiliki kesempatan untuk secara sukarela menyerahkan jaminan⁶.
5. Penjaminan dana nasabah oleh Lembaga Penjamin Simpanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku⁷.
6. Memanfaatkan pelayanan produk-produk bank syariah, dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah⁸

Pelanggan lembaga perbankan yang menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip syariah yaitu, penerapan hukum Islam pada operasi perbankan sebagaimana ditentukan oleh fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang—dan yang berhak atas perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang 21/2008 dan peraturan terkait lainnya dikenal sebagai pelanggan bank syariah. Jadi tentunya di dalam segi pengawasan bank Syariah sendiri sudah samadengan bank konvensional dan tentunya tidak ada yang perlu diragukan lagi.

PERMASALAHAN

Apakah perlindungan hukum telah dapat menjamin keamanan dan

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

⁶ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan



kerahasiaan dari data konsumen?

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini ialah menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan cara yaitu mengumpulkan sumber bacaan yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan juga pendapat para ahli

2. Subjek penelitian

Subjek atau informan dari penelitian ini hanya buku-buku sastra dan jurnal mengenai hukum perlindungan dan perbankan Syariah itu sendiri, penelitian ini tentunya ditujukan untuk sarana pembelajaran bagi mahasiswa

3. Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data ialah Teknik literatur kepustakaan yang didefinisikan sebagai cara mengumpulkan informasi dari kertas yang telah ada dapat berupa buku, jurnal, artikel dan juga pendapat para ahli lainnya.

4. Teknik analisis data

Teknik yang digunakan di dalam menganalisis data yaitu membandingkan kedua jenis data lalu di cari mana data yang terbaik yang kemudian di masukkan dan dijadikan sebagai materi.

HASIL

1. Perlindungan hukum nasabah atas penjualan data nasabah bank

Untuk menerapkan pembatasan hukum, hukum didefinisikan sebagai perlindungan hukum yang sesuai dengan hukum tertulis atau tidak tertulis, baik dalam bentuk represif (koersif).⁹

Praktik menjual atau membeli dan menjual data nasabah, seperti menjual data nasabah dengan bukti tindakan konkret, sangat merugikan nasabah. Rahasia bank terkait dengan data nasabah atau konsumen bank sehingga perlindungan hukum bagi nasabah sangat finansial (OJK) bagi pelanggan di sektor jasa, tindakan memberikan informasi atau data konsumen kepada pihak lain, seperti Ketika seorang nasabah mengajukan keluhan kepada OJK, OJK akan menangani pembelaan hukum. Ini dapat mencakup mengarahkan PUJK untuk menangani keluhan dari nasabah yang kehilangan uang atau, jika PUJK tidak dapat menangani keluhan konsumen, mengambil tindakan hukum. POJK Nomor 1 Tahun 2013 mengatur perlindungan hukum preventif, yang berarti bahwa PUJK harus menghentikan manajemen, pengawas, dan karyawan dari bertindak dengan cara yang memperkaya atau menguntungkan diri mereka sendiri atau pihak lain, atau dari menyalahgunakan kekuasaan, kesempatan, atau fasilitas yang datang dengan posisi mereka. Selain itu, PUJK tidak diperbolehkan memberikan informasi atau data tentang pelanggannya kepada pihak ketiga kecuali pelanggan tersebut telah memberikan persetujuan tertulis¹⁰.

⁹ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

¹⁰ Juli Etha Manalu, Agne Yasa Damanik, & Andry Winanto. 2019. Kasus Jual-Beli Informasi Nasabah : Lindungi Data Pribadi. Tribun Jateng. 22 Agustus 2019



Perlindungan hukum untuk hak-hak pelanggan mencakup hal-hal berikut: hak untuk merasa nyaman menggunakan layanan bank; kebebasan untuk memilih produk dan layanan yang ditawarkan bank; hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan transparan tentang manfaat dan kerugian dari produk dan layanan yang ditawarkan bank; hak untuk segera memperoleh bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan dari pelanggan sesuai dengan perjanjian; dan hak untuk perlindungan, khususnya kewajiban bank untuk memastikan keamanan simpanan, dana, atau aset pelanggan yang berada dalam kepemilikannya. tanggung jawab bank, memiliki hak untuk diberitahu tentang hak dan kewajiban mereka, memiliki hak untuk mendapatkan laporan tentang posisi saldo dan perubahan dalam setoran pelanggan, dana, aset, atau kewajiban yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan perjanjian. Pelanggan juga berhak atas kompensasi untuk setiap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh manajemen, staf bank, atau pihak luar yang bertindak demi kepentingan terbaik bank.

Pasal 53 POJK Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan mengatur perlindungan hukum represif. Ini termasuk penerapan sanksi administratif, seperti peringatan tertulis, denda (yaitu, kewajiban untuk membayar sejumlah tertentu), pembatasan operasi bisnis, pembekuan operasi bisnis, dan pencabutan izin kegiatan usaha.

2. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian atas pencurian dana simpanannya melalui mesin ATM dengan Modus Card Skimming

Menurut Fadhil Hasan selaku pengamat perbankan, tindakan bank memberikan penggantian terhadap nasabah yang menjadi korban pembobolan ATM memang bagus karena membebaskan korban dari risiko kehilangan dana. Selama aparat berwenang tidak mampu untuk segera mengungkap kasus-kasus pembobolan yang sudah terjadi, dan di sisi lain pengelola perbankan tidakbisa meyakinkan masyarakat menyangkut sistem pengamanan dana nasabah, keresahan masyarakat Apabila sudah terjadi demikian, perbankan nasional harus menanggung risiko dampak sistemik kasus pembobolan ATM¹¹.

Abdul Kadir Muhammad mengklaim bahwa teori tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum dibagi menjadi beberapa teori. Yang pertama adalah bahwa tergugat harus secara sengaja melakukan perbuatan melawan hukum dengan cara yang menyebabkan kerugian bagi penggugat atau mengetahui bahwa tindakan mereka akan mengakibatkan kerugian.

Ketiga, apakah tindakan tersebut dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja, dia tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh tindakannya. Ini karena dia menanggung tanggung jawab penuh atas pelanggaran hukum, terlepas dari kesalahan. Salah satu bank di Banjarmasin diwawancarai oleh peneliti tentang bagaimana mereka melaksanakan kewajibannya kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat dana tabungan yang diduga hilang melalui ATM. Pelanggan hanya perlu membawa buku tabungan dan kartu ATM mereka dengan cara ini. Semua tergantung pada bagaimana pelanggan menjaga kerahasiaan PIN-nya. Misalnya, jika dia

¹¹ Fadhil Hasan, dikutip dari Ronny Prasetya, Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan, PT. Prestasi Pustakaraya, Jakarta, 2020.



melakukan transaksi di mesin ATM tanpa berusaha menutupi keyboard yang dia tekan agar orang-orang di belakangnya tidak melihatnya saat dia menekan tombol, seperti yang ditunjukkan oleh rekaman CCTV, bank tidak akan membayar jika saldo rekening pelanggan dicuri.

Namun, jika pelanggan mencoba menutupi keyboard ATM selama transaksi dan ternyata ada perangkat lain yang dipasang pada mesin tersebut, sehingga pelanggan tidak dapat mencegah kebocoran PIN ATM-nya, dan jika pelanggan tidak melakukan kesalahan, seperti yang ditunjukkan oleh rekaman CCTV, bank akan bertanggung jawab dengan membayar kompensasi.

Bank Pelanggan yang Mengalami Kerugian Finansial Akibat Peretasan ATM Menggunakan Teknik Card Skimming Memiliki Perlindungan Hukum. Pada dasarnya, bank tidak selalu mengeluarkan pengembalian dana kepada konsumen yang mengeluh kehilangan uang di rekening mereka. Bank akan terlebih dahulu menyelidiki keluhan nasabah untuk melihat apakah uang nasabah hilang di rekening mereka akibat kejahatan penyalinan kartu ATM atau alasan lain, terutama karena kelalaian nasabah.

Ada dua cara perlindungan hukum bagi klien dapat diterapkan: yang pertama adalah perlindungan tidak langsung, yang memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan terhadap risiko kerugian potensial yang diakibatkan oleh kebijakan bank atau operasi bisnis. Yang kedua adalah perlindungan langsung, yang merujuk pada melindungi klien secara langsung dari kerugian yang disebabkan oleh operasi komersial bank.

Setiap konsumen individu yang menderita kerugian dapat memulai proses hukum terhadap entitas komersial melalui lembaga yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan entitas komersial atau melalui peradilan umum (UUPK Pasal 45 ayat (1)). Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui mekanisme peradilan atau metode penyelesaian sengketa alternatif, tergantung pada kesepakatan sukarela dari pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut (UUPK Pasal 45 ayat (2)). Penyelesaian sengketa secara yudisial dapat dilakukan oleh konsumen yang telah mengalami kerugian atau oleh ahli warisnya, serta oleh kolektif konsumen yang memiliki kepentingan serupa, entitas pemerintah, dan/atau lembaga terkait atau organisasi non-pemerintah yang didedikasikan untuk perlindungan konsumen (LPKSM). Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan berhak untuk meminta restitusi langsung dari produsen, yang diwajibkan untuk memberikan tanggapan dan/atau penyelesaian dalam waktu 7 hari setelah transaksi selesai.

Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutupkemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Terkait kasus card skimming yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

"Kami, sebagai Otoritas Jasa Keuangan, berkomitmen untuk melindungi kepentingan konsumen yang mengalami kerugian sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan," jelas Diantika dalam kapasitasnya sebagai perwakilan OJK. Selain inisiatif yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat berbagai mekanisme untuk menangani keluhan konsumen terkait pelanggaran yang



dilakukan oleh entitas komersial, yang mencakup:

Menyiapkan alat yang cukup untuk menangani keluhan dari pelanggan yang telah menderita kerugian di organisasi layanan keuangan.

1. Menetapkan prosedur pengaduan untuk pelanggan yang telah menderita kerugian akibat pelanggaran lembaga jasa keuangan; dan
2. Membantu menyelesaikan keluhan konsumen terhadap pelanggar lembaga jasa keuangan sesuai dengan hukum dan peraturan industri jasa keuangan. Mengarahkan atau melaksanakan langkah-langkah spesifik bagi peserta industri jasa keuangan untuk menangani keluhan dari pelanggan yang telah menderita kerugian akibat tindakan peserta industri jasa keuangan yang bersangkutan;
3. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Prinsip perlindungan yang dimuat dalam peraturan tersebut yaitu transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya ringan.

Sementara itu, Bank Indonesia menjelaskan bahwa Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen untuk Layanan Sistem Pembayaran memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian. Bank Indonesia menjelaskan, namun, bahwa tidak ada persyaratan hukum yang mengharuskan bank tertentu untuk memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat uang mereka dicuri oleh ATM yang menggunakan skimming kartu; sebaliknya, bank-bank tersebut hanya menawarkan layanan mediasi antara korban dan bank yang menyimpan uang mereka.

Terkait dengan kerugian konsumen, Bank Indonesia telah mendesak bank untuk terus mematuhi pedoman perlindungan konsumen. Dalam situasi ini, konsumen dapat segera menghubungi bank tempat mereka membuka rekening jika mereka mencurigai adanya transaksi yang mencurigakan pada rekening mereka. Ini sesuai dengan Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Layanan Sistem Pembayaran, yang berbunyi, "Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengelola dan karyawan Penyelenggara."

Jika seorang konsumen tidak puas dengan cara bank menangani dan menyelesaikan masalah mereka, mediasi perbankan adalah langkah selanjutnya. Hak-hak pelanggan sering kali tidak dilaksanakan dengan baik dalam operasi perusahaan perbankan, yang menyebabkan konflik antara klien dan bank, seperti yang terlihat dari meningkatnya keluhan pelanggan. masalah konsumen dapat berubah menjadi pertempuran berkepanjangan antara bank dan konsumen jika bank gagal menanganinya dengan baik.

Namun, klien tidak selalu puas dengan cara bank menangani keluhan mereka seperti yang diuraikan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005. Menurut Bank Indonesia, tidak ada alat hukum khusus untuk menangani situasi pencurian uang nasabah melalui ATM yang menggunakan teknik card-skimming karena kejahatan yang melibatkan ATM pasti mencakup teknologi, yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, jika Bank Indonesia memberlakukan aturan tambahan mengenai situasi pencurian kartu, hal itu justru akan menyulitkan bank dalam menjalankan bisnis



mereka.

Bank Indonesia telah menetapkan koridor-koridornya sendiri untuk memberikan fleksibilitas kepada bank dalam menjalankan operasi bisnis mereka sambil memastikan kepastian hukum. Oleh karena itu, jelas bahwa tidak ada undang-undang yang mengatur situasi skimming kartu; dengan kata lain, bank diwajibkan untuk menjalankan sistem pembayaran dengan hati-hati dan dapat diandalkan. Karena kemungkinan praktik menggunakan card skimming untuk membobol ATM dan mencuri setoran nasabah akan menjadi usang pada akhirnya. "Seperti yang kita ketahui sekarang, pelanggan dapat beralih ke penggunaan e-banking yang dapat diakses melalui smartphone dan dianggap lebih fleksibel daripada mesin ATM itu sendiri."¹²

KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dasar-dasar hukum yang dapat melindungi hak-hak klien dan pekerja bank syariah. Jenis penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan bersifat deskriptif. Analisis data adalah proses pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang dapat diandalkan, seperti buku dan jurnal. Otoritas Jasa Keuangan diatur oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 (disebut sebagai "Undang-Undang OJK"). Peraturan Nomor 1 Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Syariah, atau hukum Islam, merujuk pada peraturan yang Allah ciptakan untuk umat-Nya melalui Nabi SAW. Hukum-hukum ini mencakup yang berkaitan dengan akidah, hukum, dan amaliyah (tindakan).

Secara umum, hukum didefinisikan sebagai seperangkat pelajaran hidup yang mencakup arahan dan larangan yang mengatur ketertiban sosial dan, oleh karena itu, harus diikuti oleh masyarakat yang bersangkutan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan didefinisikan sebagai (1) tempat berlindung; (2) tindakan perlindungan (barang, dll.); dan (3) pihak tertentu diharapkan menggunakan teknik tertentu. Komponen perlindungan linguistik adalah sebanding atau identik, khususnya: (1) komponen tindakan perlindungan; (2) komponen pihak; (3) komponen teknik khusus; dan (4) komponen memiliki perlindungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhil Hasan. 2020. Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan. Jakarta: PT. PrestasiPustakaraya
- Firdaus. 2022. Hukum Pidana. Pekanbaru : Fajar Meranti
- Manalu. Juli Etha, Agne Yasa Damanik, dkk. 2019. Kasus Jual-Beli Informasi Nasabah : Lindungi Data. Jawa tengah: Pribadi. Tribun Jateng.
- Pamuji Reza Aditya. 2018. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming. *lex renaissance*. volt 03, no 01.
- Pemerintah Indonesia. 2008. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Ojk. LL sekretariat negara NO. 5587. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 2011. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. LL sekretariat negara NO. 5587. Jakarta
- Dewan komisioner otoritas jasa keuangan. 2013. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

¹² Reza Aditya Pamuji, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming, volt 03, no 01, *lex renaissance*, 2018, Hal 20-30.



- Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Gedung Soemitro Djojohadikusumo. Jakarta Pusat
- Dewan komisioner otoritas jasa keuangan. 2014. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Gedung Soemitro Djojohadikusumo. Jakarta Pusat
- Dewan komisioner otoritas jasa keuangan. 2018. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Gedung Soemitro Djojohadikusumo. Jakarta Pusat