

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH TABUNGAN
SHAR-E PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk DALAM
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

MELA SARI

03 140 168

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA EKONOMI



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2007

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH TABUNGAN
SHAR-E PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk
DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(MELA SARI, 03140168, Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Unand, 78 Halaman, 2007)

ABSTRAK

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam yaitu dengan mengikuti tata cara dan aturan yang sesuai dengan Al-qur-an dan Hadist. Di Indonesia kehadiran bank syariah ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Salah satu produk inovasi dari Bank Muamalat Indonesia adalah produk Shar-e yang merupakan suatu produk kartu bertabungan yang dapat diperoleh dan digunakan di mana saja. Bank Muamalat Indonesia sebagai pelaku usaha dalam dunia perbankan memiliki kewajiban untuk memberi perlindungan hukum kepada nasabahnya sebagai akibat dari interaksi yang dengan nasabah. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk terhadap nasabah tabungan Shar-e, faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerugian bagi nasabah tabungan Shar-e dan bagaimana penyelesaian pengaduan nasabah oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Permasalahan tersebut dibahas dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis (empiris) yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap perilaku hukum yang menekankan pada aspek hukum (perundang-undangan) berkenaan dengan pokok masalah yang akan dibahas dikaitkan dengan praktek di lapangan. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan yaitu dengan menggunakan teknik wawancara (*field research*) serta dengan melakukan studi dokumen-dokumen dan literatur melalui pustaka (*library research*). Setelah semua data terkumpul, penulis melakukan analisa secara kualitatif yaitu analisa berdasarkan pada peraturan perundang-undangan dan pendapat para pakar. Berdasarkan hasil penelitian dan ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia belum memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap nasabah tabungannya khususnya nasabah tabungan Shar-e. Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah tabungan Shar-e adalah perlindungan dalam bentuk kerahasiaan data pribadi nasabah, jaminan keamanan dana, penggunaan produk, dan ganti rugi. Mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kerugian bagi nasabah terjadi akibat kesalahan pihak bank, pihak nasabah dan pihak ketiga. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh BMI yaitu dengan mengidentifikasi masalah yang timbul dari penggunaan kartu Shar-e dan memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang diderita oleh nasabah. Apabila timbul sengketa antara pihak bank dan pihak BMI lebih mengutamakan cara musyawarah internal untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara bank dengan nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata baik materil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 merupakan salah satu tujuan pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan dalam bidang ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyasikan dan menyeimbangkan masing-masing unsur Trilogi Pembangunan adalah perbankan. Bank merupakan salah satu alat untuk membantu kelancaran pembangunan suatu negara dengan jalan turut membantu pengaturan peredaran uang dan pengkreditan. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan

nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, tidak menutup kemungkinan timbulnya suatu masalah yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan pihak bank. Menurut Muliaman D. Hadad seorang Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan menyebutkan bahwa timbulnya masalah antara nasabah dan pelaku usaha disebabkan oleh empat hal:¹

1. informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan bank.
2. pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk dan jasa yang masih kurang.
3. ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank.
4. tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank.

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka bank selaku pelaku usaha hendaknya memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan dari nasabahnya. Apalagi lembaga perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan. Dengan perkataan lain dalam rangka untuk menghindari kemungkinan terjadinya kekurangpercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan, yang pada saat ini

¹ www.google.co.id, Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, diakses pada tanggal 21 Maret 2007.

tengah gencar melakukan berbagai strategi untuk mencari dan menjaring nasabah, maka perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan.

Salah satu kegiatan dari bank adalah menghimpun dana dari masyarakat (*funding*). Menghimpun dana ini maksudnya mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.² Adapun jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat di antaranya adalah tabungan (*saving deposit*). Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 pada Pasal 1 angka (9) menyatakan bahwa tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Hampir setiap orang merasa wajib memiliki tabungan di bank. Alasannya mulai dari ingin benar-benar menabung untuk bisa mengumpulkan sejumlah dana tertentu pada masa yang akan datang, karena keamanan atau tertarik dengan kemudahan jasa yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan.

Lahirnya Bank Muamalat sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah memberi alternatif bagi pengguna jasa perbankan untuk menggunakan produk dan jasanya. Apalagi masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam sebagian besar meragukan hukumnya bunga pada bank-bank konvensional. Banyak keuntungan sekaligus manfaat yang dapat diperoleh dengan memilih layanan perbankan syariah ini. Bukan saja keuntungan untuk kehidupan di dunia tetapi

² Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Pesada, Jakarta, hal 24

untuk kehidupan di akhirat kelak. Di samping dapat terhindar dari riba, memperoleh bagi hasil murni syariah dan dapat mengatur apakah dibuat otomatis membayar zakat atau tidak, sehingga tidak susah membayar zakat untuk sejumlah uang yang ditabung.

Adapun salah satu produk unggulan dari Bank Muamalat adalah tabungan Shar-e. Shar-e merupakan kartu bertabungan yang dapat digunakan untuk penarikan tunai tanpa dikenai biaya di seluruh ATM di Indonesia (jaringan ATM BCA dan ATM bersama) dan dapat digunakan sebagai kartu debit di lebih dari 30.000 *merchant*.³ Produk Shar-e ini sangat mudah diperoleh dan jaringannya sangat luas karena bekerjasama dengan kantor pos di seluruh Indonesia sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke lembaga perbankan tersebut.

Manfaat yang dapat diperoleh nasabah Shar-e tidak saja di Indonesia, tetapi juga di luar negeri. Saat ini Shar-e sudah dapat digunakan pada lebih dari 2.000 ATM di Malaysia, berkat kerjasama dengan MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*). Bank anggota MEPS ini antara lain MayBank, Hongkong Leong Bank, Affin Bank dan Southern Bank.⁴ Dimana pun ATM yang memasang logo ATM Bersama di Malaysia, maka pemegang Shar-e dapat melakukan tarik tunai.

Selain mempunyai keunggulan, produk Shar-e ini juga tidak luput dari kekurangan. Berdasarkan data yang didapat melalui pra penelitian bahwa produk

³ Brosur Shar-e PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

⁴ www.shar-e.com, Hermansyah, *Sharia Deposit Arrangement*, diakses tanggal 21 Maret 2007 pukul 11.59 WIB.

Shar-e ini mempunyai pengaduan yang lebih banyak dibandingkan dengan produk tabungan yang lainnya. Pengaduan nasabah tabungan Shar-e umumnya mengenai masalah yang ditemui dalam penggunaan kartu Shar-e yang menyebabkan kerugian bagi pihaknya. Menurut pengakuan dari nasabah yang telah diwawancarai penyelesaian pengaduan nasabah oleh Bank Muamalat dinilai terlalu lama sehingga menyulitkan bagi nasabah tabungan Shar-e untuk mengambil kembali dana mereka. Banyaknya masalah yang timbul dapat mengakibatkan kurangpercayaan nasabah untuk menjadikan tabungan Shar-e ini menjadi tabungan utama mereka.

Berdasarkan kondisi yang telah disebutkan di atas maka dibutuhkan perlindungan bagi nasabah yang mempergunakan produk dan jasa dari bank, agar jangan sampai hak-hak dari nasabah menjadi dikesampingkan dan posisinya menjadi lemah saat berhadapan dengan pihak bank. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai lembaga keuangan syariah yang mengeluarkan produk tabungan Shar-e, tentunya mempunyai aturan tentang perlindungan bagi nasabahnya. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang bentuk perlindungan hukum mengenai produk Shar-e ini dan menuliskannya dalam skripsi dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH TABUNGAN SHAR-E PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari uraian dan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan :

1. Perlindungan hukum terhadap masalah pada dasarnya mengacu kepada Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan memperhatikan hal-hal yang diatur secara khusus oleh BMI, yaitu :
 - a. Perlindungan terhadap data nasabah, BMI bertanggungjawab terhadap kerahasiaannya, yang pelaksanaannya BMI telah mengeluarkan peraturan bagi pegawainya bahwa hanya *Customer Service* dan *Operational Manager* yang dapat melihat data-data dari nasabahnya khususnya nasabah Shar-e.
 - b. Perlindungan dalam bentuk jaminan keamanan dana melalui Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS) sesuai dengan peraturan yang berlaku dan pihak BMI membayar sejumlah dana sesuai kesepakatan kepada LPS ini.
 - c. Perlindungan hukum dalam bentuk penggunaan produk berupa memberikan keamanan dari pemakaian kartu dengan memberi kode memberikan PIN (*Personal Identification Number*) dan TIN (*Telephone Identification Number*) pada nomor rekening yang berbeda dan melakukan pemblokiran rekening apabila diminta oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Az. Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta
- Karnacn Perwataatmadja dan M. Syafi'I Antonio, 1999, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, PT Amanah Bunda Sejahtera Solo.
- Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, 2004, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Marulak Pardede, 1998, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Terhadap Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Muhamad, 2006, *Bank Syariah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Muhammad Syafi'I Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta.
- N.H.T Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen; Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Penta Rei, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2002, *Aspek-aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Sutan Remi Sjahdeni, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Pelindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.