



**PERLINDUNGAN NASABAH BANK MENGENAI PENCANTUMAN SYARAT  
SYARAT SEPIHAK PADA PERJANJIAN PEMBIAYAAN AKAD MURABAHAH  
(PENELITIAN PADA PT BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH)**

***PROTECTION OF BANK CUSTOMERS REGARDING THE INCLUSION OF  
UNIPARTY TERMS IN MURABAHAH AGREEMENT FINANCING AGREEMENTS  
(RESEARCH AT PT BANK ACEH SYARIAH BANDA ACEH BRANCH)***

**Dara Kharamaina Hulwani**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang, No.1 Darussalam, Banda Aceh - 23111  
E-mail: [darakaharamina@gmail.com](mailto:darakaharamina@gmail.com)

**Indra Kesuma Hadi**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111  
E-mail: [indrakesumahadi@usk.ac.id](mailto:indrakesumahadi@usk.ac.id)

**Abstrak** – Peraturan No.06/POJK.07/2022 Pasal 28 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa, dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang menyalahgunakan keadaan calon konsumen dan/atau konsumen. Peraturan OJK tersebut berlaku bagi seluruh PUJK demi melindungi nasabah dan juga kesehatan perbankan. Hal tersebut sangat bertolak belakang terhadap apa yang nasabah dapatkan. Nasabah sebagai pihak yang kedudukannya lebih lemah dihadapkan oleh adanya biaya-biaya tambahan yang memberatkan nasabah. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menjelaskan bentuk penerapan peraturan No.06/POJK.07/2022 pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan menjelaskan penyebab tidak terlaksanakannya peraturan OJK tersebut pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh serta penyelesaian seperti apa yang diberikan oleh pihak OJK bagi nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa yuridis empiris. Data yang diperoleh dalam penulisan skripsi ini melalui penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara wawancara dengan responden dan informan dengan tujuan memperoleh data yang relevan dengan penelitian penulis. Penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan menggunakan literatur, baik berupa buku catatan, maupun hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan peraturan No.06/POJK.07/2022 pada PT Bank Aceh Syariah masih terdapat berapa kesenjangan terhadap penerapan peraturan tersebut, dikarenakan PT Bank Aceh Syariah lebih memprioritaskan peraturan serta amanat yang di tetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Berdasarkan hal ini OJK Provinsi Aceh melakukan konfirmasi kepada Bank Aceh Syariah untuk memastikan kesenjangan yang terjadi pada penerapan peraturan OJK tersebut, selanjutnya dalam hal ini OJK provinsi Aceh akan melakukan edukasi terhadap nasabah dan apa saja yang akan menjadi hak hak nasabah serta hak dan kewajiban para PUJK.  
**Kata Kunci:** Perlindungan Nasabah Bank, Syarat Sepihak, Perjanjian Pembiayaan, Akad Murabahah.

**Abstract** - Regulation No.06/POJK.07/2022 Article 28 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector states that, in preparing product and/or service agreements, Financial Services Business Actors (PUJK) are prohibited from abusing the conditions of potential consumers and/or consumers. These OJK regulations apply to all PUJKs to protect customers and also the health of banking. This is very contradictory to what customers get. The customer, as the party in a weaker position, is faced with additional costs which are burdensome to the customer. The purpose of writing this thesis is to explain the form of application of regulation No.06/POJK.07/2022 at PT Bank Aceh Syariah Banda Aceh Branch and explain the causes of non-implementation of these OJK regulations at PT Bank Aceh Syariah Banda Aceh Branch and what kind of solution is provided by OJK for customers. The research method used in this research is empirical juridical. The data obtained in writing this thesis was through field research carried out by interviewing respondents and informants with the aim of obtaining data that was relevant to the author's research. Literary research is carried out using literature, both in the form of notebooks and the results of previous research. The results of this research show that in implementing regulation No.06/POJK.07/2022 at PT Bank Aceh Syariah there are still gaps in the implementation of these regulations, because PT Bank Aceh Syariah prioritizes the regulations and mandates set by the Sharia Supervisory Board (DPS). Based on this, the Aceh Province OJK confirmed with Bank Aceh Syariah to ascertain the gaps that occurred in the implementation of the OJK regulations, then in this case the

*Aceh Province OJK will provide education to customers and what will be the customer's rights as well as the rights and obligations of the PUJK.*

**Keywords:** *Bank Customer Protection, Unilateral Terms, Financing Agreements, Murabahah Agreements.*

## PENDAHULUAN

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Secara umum produk perbankan syariah dibagi menjadi tiga bagian yaitu produk penyaluran dana atau pembiayaan, produk penghimpunan dana dan produk jasa. Salah satu usaha bank yang sudah cukup populer di masyarakat yaitu dengan peminjaman dana (pembiayaan) modal usahanya.

Karakteristik dari sistem perbankan syariah dalam pembiayaan ini menganut prinsip bagi hasil yang dapat memberikan alternatif sistem perbankan dan saling menguntungkan bagi masyarakat maupun pihak perbankan, serta menonjolkan aspek keadilan. Pembiayaan selalu berkaitan dengan bisnis. Baik secara individu maupun kelompok (perusahaan), untuk kegiatan usaha yang produktif maupun konsumtif.<sup>1</sup> Pemberian fasilitas pembiayaan ini tentu akan menimbulkan suatu akibat hukum (perjanjian) antara konsumen selaku nasabah debitur dengan bank selaku kreditur. Perjanjian pembiayaan ini merupakan salah satu bentuk perjanjian pinjam meminjam yang diatur dalam Buku Ketiga. KUHPerdata sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1754-1769 KUHPerdata. Melihat dalam praktek perbankan sekarang hubungan hukum dalam pemberian pembiayaan ini bukan lagi semata-mata berbentuk perjanjian pinjam meminjam, melainkan adanya campuran dengan bentuk perjanjian lainnya.

Perjanjiannya pembiayaan ini sangatlah penting artinya, karena perjanjian pembiayaan berfungsi sebagai perjanjian pokok, sebagai alat bukti mengenai batas-batas hak dan kewajiban antara kreditur dan nasabah. Sudah seharusnya dalam mengadakan perjanjian, kedudukan bank dengan nasabahnya adalah sederajat, namun dari segi ekonomi dan sosial kedudukan bank lebih tinggi dari nasabah karena bank mempunyai fasilitas yang dimanfaatkan oleh nasabah. Sehingga dalam posisi ini tak heran jika posisi bank lebih dominan dibandingkan dengan nasabah. Maka dari itu diperlukanya suatu lembaga yang dapat melindungi nasabah terhadap rasa ketidakadilan dari para pelaku usaha jasa keuangan PUJK. Otoritas Jasa

---

<sup>1</sup> Rahardi Kristiyanto, "Konsep Pembiayaan Dengan Prinsip Syariah dan Aspek Hukum Dalam Pemberian Pembiayaan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Semarang", *Jurnal Universitas Diponegoro*, Vol 5, No.2, 2010.

Keuangan OJK sebagai stake holder dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Pasal 9 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa untuk melaksanakan tugas pengawasan, OJK mempunyai wewenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Maka dalam hal ini OJK menerbitkan suatu peraturan yang diperuntukan bagi pelaku usaha jasa keuangan terhadap perlindungan konsumen pada setor jasa keuangan, hal ini dimuat dalam Peraturan Otoritas jasa keuangan NO.6/POJK07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Agar dapat beroperasi, lembaga keuangan syariah harus mendapat izin terlebih dahulu dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Namun demikian, masih terdapat ketidakseimbangan yang dirasakan oleh nasabah khususnya dalam hal ini adalah nasabah pembiayaan dengan akad murabahah pada PT Bank Aceh syariah, Dalam proses permohonan pembiayaan, pihak Bank Aceh Syariah mengadakan penetapan biaya biaya lainnya yang tertuang pada kontrak tersebut sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. terkait adanya biaya tambahan tersebut yang mengharuskan nasabah untuk melakukan pembayaran dimuka secara cash (tunai) atau mendebit rekening nasabah, dan ada yang membolehkan dengan memotong dari pembiayaan yang direalisasikan. Biaya- biaya tersebut menjadi ketentuan bagi terealisasinya pembiayaan tersebut, pihak PT Bank Aceh Syariah akan menetapkan biaya tambahan tersebut berdasarkan rentang dari nilai pembiayaan yang diajukan oleh nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat tiga persoalan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen atas hak didengar keluhannya oleh pelaku usaha berdasarkan UUPK?
2. Bagaimana cara konsumen menggunakan hak atas didengar keluhannya oleh pelaku usaha?

3. Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika konsumen menggunakan hak di dengar keluhannya?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, artinya dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan dengan data primer yang diperoleh di lapangan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara purposive sampling, yaitu teknik untuk melakukan seleksi dari sejumlah elemen dari populasi yang akan diteliti untuk dijadikan sebuah sampel serta memahami berbagai sifat maupun karakter, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Hasil penelitian kemudian disusun dan di analisis secara kualitatif, dan selanjutnya data tersebut dijabarkan secara deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mudah dipahami secara jelas dan terarah guna menjawab permasalahan yang diteliti.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk Penerapan Peraturan No.6/POJK.07/2022 Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh**

Salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam melakukan kegiatan dalam sektor jasa keuangan.<sup>2</sup> Perlindungan konsumen yang diamanahkan kepada OJK disebutkan secara tegas dalam Pasal 4 UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat UU OJK) yang dinyatakan sebagai berikut, OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK berwenang mengambil tindakan untuk melindungi konsumen dan masyarakat jika diperlukan, tidak terkecuali melakukan pembelaan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Untuk menyediakan payung hukum yang kuat dalam memberi perlindungan kepada konsumen dalam sektor jasa keuangan, OJK Provinsi Aceh menerapkan peraturan No.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Pada Sektor Jasa Keuangan, peraturan ini wajib di ikuti bagi pelaku usaha jasa keuangan PUJK yang berada dibawah wewenang OJK. OJK dibentuk untuk memastikan bahwa kegiatan jasa keuangan

---

<sup>2</sup> Zaidatul Amina, "Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: melihat dari pengalaman di negara lain", Universitas Negeri Surabaya, 2012, hlm. 23.

dilakukan secara teartur, adil dan transparan, sehingga sistem keuangan dapat tumbuh dan stabil.

Dalam peraturan OJK No.6/POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan ini, telah melibatkan berbagai stakeholder pemangku kepentingan antara lain akademisi, ahli hukum, asosiasi dan lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Pelaku usaha jasa keuangan dari sektor perbankan, pasar modal serta industri keuangan non-bank untuk mendapatkan masukan atau saran.<sup>3</sup> Peraturan OJK ini mengamanatkan agar Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat, antara lain pendidikan yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk atau layanan, perlakuan yang adil dantanggung jawabperilaku bisnis yang adil, perlindungan aset, privasi, dan kepatuhan terhadap Undang-Undang.

Substansi penyempurnaan untuk memperkuat Perlindungan Konsumen No.6/POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan antara lain:

1. Pendekatan pengaturan pada siklus hidup produk dan atau layanan (Product Life Cycle) yang seakin mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sejak desain produk dan atau layanan hingga penanganan dan penyelesaian sengketa.
2. Penguatan prinsip perlindungan kosnumen dan masyarakat antara lain mewajibkan PUJK melaksanakan edukasi yang memadai sehingga meningkatkan kemampuan konsumen dan masyarakat dalam memilih produk dan layanan sektor jasa keuangan.
3. Penguatan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi melalui pengaturan bentuk, tata cara dan pengecualian penyampaian ringkasan informasi produk dan layanan
4. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen.
5. Kewajiban untuk memberikan waktu yang cukup bagi konsumen untuk memahami perjanjian sebelum ditandatangani atau masa jeda setelah penandatanganan perjanjian terhadap produk dan layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan atau bersifat kompleks.
6. Kewajiban merekam apabila penawaran produk dan atau layanan dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi dengan suara dan atau video.

---

<sup>3</sup> Staff Kepegawaian Otoritas Jasa Keuangan Bagian Perlindungan Konsumen, Wawancara 21 Juni 2023.

7. Penegasan kewenangan OJK dalam melakukan perlindungan konsumen termasuk pengawasan market conduct sebagai wujud implementasi pasal 28 sampai dengan 30 Undang-Undang OJK.
8. Kewajiban pembentukan unit atau fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat.
9. Kewajiban penyampaian laporan penilaian sendiri oleh PUJK kepada OJK terkait pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen.

Pengaturan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berfokus pada pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak yang memiliki produk dan/atau layanan jasa keuangan yang terkait langsung dengan konsumen. Dalam hal tersebut peneliti melakukan penelitian terhadap suatu kontrak perjanjian pembiayaan dalam akad murabahah pada PT Bank Aceh syariah Cabang Banda Aceh yang mana dalam aktifitas kegiatan penyaluran dananya tersebut merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah diawasi oleh OJK Provinsi Aceh. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti mendapatkan beberapa pokok yang menjadi permasalahan khususnya pada pencantuman atau isi dari syarat syarat baku pada perjanjian pembiayaan. Dalam peraturan No.6/POJK.07/2022 Pasal 28 menyebutkan bahwa Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, PUJK dilarang menyalah gunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Hal tersebut di dapati penulis pada isi dari perjanjian pembiayaan pada akad murabahah pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang tertuang pada Pasal 6 tentang biaya-biaya, yang mana hal tersebut memuat beberapa aturan yang diwajibkan kepada nasabah untuk melakukannya terlebih dahulu hal ini di fokuskan kepada besaran dari nominal tersebut yang di tetapkan oleh pihak perbankan kepada nasabah sesuai dengan besaran pengajuan yang ingin di ajukan oleh nasabah. Berdasarkan hal tersebut pihak PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh memiliki perhitungan tersendiri dalam menetapkan besaran dari nominal tersebut dan lebih tepatnya pada biaya pengikat atau notaris, sedangkan untuk nominal administrasi telah di tetapkan sesuai dengan kesepakatan dan tidak merancu pada besaran dari besaran nominal pengajuan nasabah terhadap pihak PT Bank Aceh Syariah khususnya pada Cabang Banda Aceh.<sup>4</sup> Hal tersebut dilakukan mengingat pihak perbankan merupakan salah satu lembaga yang memberikan pendanaan tersebut kepada masyarakat diharapkan dengan adanya hal tersebut pihak perbankan tidak merasa dirugikan dalam segi perekonomian bisnis.

---

<sup>4</sup> Staff Pembiayaan PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Wawancara 14 Juni 2023.

Dalam hal tersebut PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh belum seratus persen menjalankan peraturan tersebut sesuai dengan amanat yang berlaku berdasarkan peraturan NO.06/POJK.07/2022, yang mana dalam hal tersebut pihak perbankan hanya melihat keuntungan dari salah satu pihak saja, sehingga hal tersebut tentu memberatkan nasabah. Dalam menentukan biaya administrasi pembiayaan berdasarkan range dari plafon pembiayaan, pada hakekatnya sistem range ini tidak berbeda dengan presentase, karena akan mengalami kenaikan biaya administrasi pembiayaan jika nominal pembiayaannya besar. Dengan sistem range ini menunjukkan adanya perbedaan dalam setiap pembiayaan, karena semakin besar pembiayaannya maka semakin besar pula biaya administrasi pembiayaan yang harus dibayarkan oleh anggota pembiayaan.

#### **B. Penyebab Tidak Terlaksankannya Peraturan No.06/POJK.07/2022 Pada PT Bank Aceh syariah Cabang Banda Aceh**

Pengawasan perbankan syariah pada dasarnya memiliki dua sistem. Pertama, pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum dan prinsip kehati-hatian bank. Kedua, pengawasan prinsip syariah pada kegiatan. Struktur pengawasan perbankan syariah juga terdiri dari dua sistem. Pertama, sistem pengawasan internal, melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS). Selain itu juga terdapat unsur lainnya, seperti Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Dewan Audit, Direktur Kepatuhan dan SKAI-Internal Syariah Review. Sistem pengawasan internal ini lebih mengatur ke dalam dan dilakukan agar mekanisme dan sistem kontrol untuk kepentingan manajemen. Kedua, sistem pengawasan eksternal, yang terdiri dari unsur Bank Indonesia, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan stakeholder. Pasca diberlakukannya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, sistem pengawasan eksternal yang sebelumnya ditangani oleh Bank Indonesia secara otomatis digantikan oleh OJK. Sistem pengawasan eksternal ini pada dasarnya diorientasikan untuk memenuhi kepentingan nasabah dan publik secara umum.<sup>5</sup>

Dalam hal ini, DPS menjadi pengawas internal, sedangkan OJK menjadi pengawas eksternal terhadap perbankan syariah. Namun, ada yang membedakan diantara keduanya. DPS merupakan lembaga independen yang secara khusus melakukan pengawasan terhadap perbankan syariah. Sedangkan, OJK adalah lembaga independen yang tidak hanya melakukan

---

<sup>5</sup> Maslihati Nur Hidayati, "Dewan Pengawas Syariah dalam Sistem Hukum Perbankan: Studi tentang Pengawasan Bank Berlandaskan Prinsip-prinsip Islam", *Lex Jurnalica*, Vol. 6, No. 1, 2008, hlm. 68.

pengawasan terhadap perbankan syariah, namun terhadap seluruh kegiatan jasa keuangan di Indonesia yang sebelumnya menjadi tugas Bank Indonesia selaku bank sentral.

Dalam hal ini penulis menemukan pembahasan mengenai penyebab tidak terlaksanakannya peraturan No.06/POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen dan Masyarakat Pada Sektor Jasa Keuangan. Perbankan syariah saat ini diawasi oleh lembaga keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Tetapi peran OJK akan pengawasan perbankan syariah terbatas dan membutuhkan peran dari pengawas lainnya yaitu Dewan Pengawas Syariah (DPS).<sup>6</sup> Hal tersebut menjadi salah satu penyebab tidak terlaksanakannya peraturan No.06/POJK.07/2022 pada PT Bank Aceh syariah, akan tetapi hal tersebut tidak semua dari peraturan tersebut yang tidak dijalankan oleh pihak perbankan. Pihak perbankan masi mengacu dan berpatokan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK).

Hubungan OJK dan DPS sebagai dua lembaga yang berwenang mengawasi operasional perbankan syariah tidaklah terjadi tumpang tindih kewenangan dalam pelaksanaan tugasnya dalam arti OJK akan berwenang mengawasi segala bentuk kegiatan operasional perbankan syariah sebagaimana melakukan pengawasan pada lembaga keuangan lainnya serta jika berbicara mengenai penerapan prinsip syariah dalam operasional perbankan syariah adalah kewenangan dari DPS untuk mengawasi sesuai atau tidaknya kegiatan perbankan syariah dengan prinsip- prinsip syariah yang berlaku. Secara umum dapat diketahui bahwa DPS hanya berwenang menjadi pengawas dan berkewajiban melaporkan hasil pengawasannya secara berkala kepada direksi perbankan syariah yang kemudian akan dilanjutkan kepada OJK sebagai lembaga yang memiliki fungsi selain mengawas juga mengatur serta memberikan sanksi.

### **C. Bentuk Penyelesaian Yang Diberikan Oleh Pihak Otoritas Jasa Keuangan Bagi Nasabah**

Dalam interaksi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan PUJK mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau PUJK dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud. Berdasarkan penelitian yang penulis dapatkan pada OJK Provinsi Aceh

---

<sup>6</sup> Staff Pembiayaan PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh Wawancara 14 Juni 2023.



yang menjadi salah satu lembaga yang bergerak pada sektor keuangan yang salah satu tugasnya memberikan perlindungan terhadap nasabah berupa bentuk pelayanan pengaduan konsumen, yang meliputi penyiapan perangkat yang memadai, membuat mekanisme pengaduan konsumen dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan.<sup>7</sup> Ojk dalam memberikan suatu perlindungan terhadap nasabah apabila terjadinya suatu indikasi yang merugikan nasabah dalam perjanjian yang sudah ditawarkan OJK dengan ini akan mendiskusikan kepada nasabah pada saat melakukan pengaduan. Adapun solusi yang diberikan OJK kepada nasabah untuk terlebih dahulu membaca prosedur prosedur atau kesepakatan antara nasabah dan pihak bank selaku pemberi jasa, agar kelak kerugian ataupun gagal pemenuhan perjanjian tidak terjadi pada saat syarat sudah disepakatai.<sup>8</sup>

Disinilah peran dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memberikan kewajibannya kepada seluruh masyarakat atau konsumen pengguna lembaga jasa keuangan. Dan membuat konsumen atau nasabah lebih percaya dalam menggunakan jasa perbankan khususnya Bank Syariah yang berdirinya relatif baru. Tetapi, berdasarkan permasalahan yang ditemukan seperti yang diatas, OJK provinsi Aceh akan melakukan konfirmasi dengan bank yang bersangkutan untuk memastikan penyebabnya, dan selanjutnya OJK provinsi Aceh akan melakukan pembinaan terhadap bank yang bersangkutan. Pelaksanaan tugas pengawasan bank syariah oleh OJK Provinsi Aceh dilakukan dengan dua cara yaitu melalui pengawasan off site dan pengawasan on site. Pengawasan off site atau pengawasan tidak langsung di OJK provinsi Aceh dilakukan secara rutin dengan melakukan analisis terhadap laporan laporan yang disampaikan oleh bank berupa laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan. Dengan data yang diperoleh melalui laporan-laporan tersebut, kemudian OJK provinsi Aceh akan melakukan penilaian terhadap keadaan usaha dan kesehatan bank.

## KESIMPULAN

1. Penerapan peraturan No.06/POJK.07/2022 diciptakan untuk melindungi konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Peraturan OJK ini wajib ditujukan bagi nasabah selaku konsumen perbankan dan juga pelaku jasa keuangan PUJK yang memuat beberapa pembahasan yang membahas tentang hak dan kewajiban PUJK dan juga nasabah. Peraturan ini dibuat untuk melindungi jalan kesehatan suatu perbankan dan peraturan ini

---

<sup>7</sup> Pegawai/Staff OJK bagian Perlindungan Konsumen, Wawancara 21 Juni 2023.

<sup>8</sup> Pegawai/Staff OJK Bagian Perlindungan Konsumen, Wawancara 21 Juni 2023.

wajib diikuti bagi seluruh PUJK baik yang berbasis konvensional maupun berbasis syariah.

2. Pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh belumnya terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan pada perbankan syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah yang menjadi acuan dalam pembentukan produk produk perbankan yang berbasis syariah. PT Bank Aceh Syariah dalam hal ini lebih mengedepankan peraturan berdasarkan amanat pada Dewan Pengawas Syariah (DPS).
3. Otoritas Jasa Keuangan OJK pada prinsipnya memiliki peran andil dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perbankan (nasabah), peran andil yang diberikan OJK kepada nasabah selain pada Peraturan No.06/POJK.07/2022 OJK juga memiliki tugas dalam bidang edukasi terhadap nasabah dalam pemenuhan sifat kehati hatian pada saat ingin melakukan suatu perjanjian pada perbankan. Dalam hal ini OJK telah mengeluarkan suatu wibesite yang diperuntukan bagi nasabah pada saat ingin melakukan pengaduan kepada OJK. Edukasi dan perlindungan yang di berikan pada nasabah Bank Syariah sama halnya pada nasabah Bank Konvensional yang sama sekali tidak ada perbedaan dalam memberikan edukasi dan perlindungan. Konsep edukasi dan perlindungan tersebut bersifat preventif dan represif, yang didalamnya terkait memberikan sarana informasi dan edukasi dengan melakukan pelatihan, media iklan, sponsor, kampanye dan juga melalui website Otoritas Jasa Keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Skripsi dan Jurnal

Maslihati Nur Hidayati, "Dewan Pengawas Syariah dalam Sistem Hukum Perbankan: Studi tentang Pengawasan Bank Berlandaskan Prinsip-prinsip Islam", *Lex Journalica*, Vol. 6, No. 1, 2008.

Rahardi Kristiyanto, "Konsep Pembiayaan Dengan Prinsip Syariah dan Aspek Hukum Dalam Pemberian Pembiayaan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Semarang", *Jurnal Universitas Diponegoro*, Vol 5, No.2, 2010.

Zaidatul Amina, "Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: melihat dari pengalaman di negara lain", Universitas Negeri Surabaya, 2012.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Keputusan Dewan Pimpinan MUI No: Kep-98/MUI/III/2001 tentang Susunan Pengurus DSN-MUI.