

**BAB III**  
**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA PRODUK WADIAH**  
**YAD AMANAH PADA BANK BTPN SYARIAH YOGYAKARTA**

**A. Perlindungan Hukum bagi Nasabah Pengguna Produk *Wadiah Yad Amanah* pada Bank BTPN Syariah Yogyakarta**

Bank BTPN Syariah Yogyakarta merupakan suatu lembaga keuangan syariah yang beralamat di Jalan Magelang Km. 5,5 Nomor 19 kota Yogyakarta (DIY). Bank BTPN Syariah Yogyakarta sebagai lembaga keuangan syariah tentunya berlandaskan dengan sistem ekonomi Islam, yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau sesuai dengan hukum-hukum Islam. Sistem operasional perbankan syariah mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada pada Al-Qur'an dan hadits.

Bank dan nasabah dalam melakukan kontrak didasari dengan suatu hubungan kontraktual. Atas dasar perjanjian atau perikatan yang dilakukan, terdapat hak dan kewajiban di dalam hubungan kontraktual tersebut. Perjanjian penitipan merupakan salah satu hubungan kontraktual antara bank dengan nasabah yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban yang melekat

pada masing-masing pihak. Hak dan kewajiban merupakan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban pihak lawan. Jaminan terlaksananya hak dan kewajiban merupakan suatu perlindungan hukum.

Menurut Hermansyah, hakekat perlindungan terhadap nasabah adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian sebagai upaya mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah.<sup>128</sup> Untuk melindungi hak nasabah, perlindungan hukum harus diberikan mutlak kepada nasabah penyimpan.<sup>129</sup> Para nasabah tidak mengharapkan diberikan bunga yang tinggi oleh pihak bank akan tetapi sangat berisiko untuk menyimpan dana. Para nasabah lebih mengharapkan bank yang aman untuk menyimpan dananya.<sup>130</sup>

Perkembangan kebijakan yang menjaga perlindungan hukum terhadap nasabah tidak selalu diikuti dengan perkembangan dunia perbankan di Indonesia. Nasabah seringkali berada di posisi yang kurang menguntungkan, padahal hubungan antara nasabah dengan bank adalah hubungan timbal balik yang seharusnya menguntungkan. Hubungan nasabah dengan bank tersebut

---

<sup>128</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Cet I, Kencana, Jakarta, 2005., Hlm. 124.

<sup>129</sup> Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah: Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menenmpatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk Simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.

<sup>130</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Fadhilah (Nasabah Penyimpan *Wadiah yad amanah* Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 13 Maret 2019 pukul 16.20 WIB.

bisa diistilahkan dengan hubungan simbiosis mutualisme, yaitu antara pihak satu dengan yang lain saling ketergantungan dan saling menguntungkan satu sama lainnya.

Sulistiyandari menyatakan bahwa hubungan hukum bank dengan nasabah penyimpan dana adalah hubungan kontraktual dan hubungan non kontraktual, di mana hubungan kontraktual muncul berdasarkan perjanjian atau kontrak yang disebut dengan perjanjian penyimpanan, sedangkan hubungan non kontraktual yang sering disebut dengan asas-asas khusus dari hubungan nasabah dengan bank, muncul bukan karena adanya perjanjian atau kontrak, melainkan hubungan itu bisa muncul karena adanya hukum tertulis atau peraturan perundang-undangan yang mengaturnya dan/atau hukum tidak tertulis seperti hukum kebiasaan dalam perbankan yang mengaturnya, maka hubungan hukum yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah hubungan hukum kontraktual dan hubungan hukum non kontraktual.<sup>131</sup>

Pendapat di atas menekankan bahwa perlindungan hukum bukan hanya dalam arti sebagai upaya atau tindakan yang diberikan oleh hukum dalam arti peraturan perundang-undangan saja, melainkan upaya yang diberikan oleh hukum dalam arti perjanjian atau kontrak jika hubungan hukum antara bank dengan nasabah lahir dari sebuah perjanjian atau kontrak untuk melindungi subyek hukum dari adanya pelanggaran atas hak dan kewajiban para pihak yang terdapat dalam sebuah hubungan hukum. Hal ini merupakan bentuk

---

<sup>131</sup> Nining Analita, *Perlindungan Hukum Nasabah Penyimpan Atas Simpanannya yang Tidak Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan*, sarjana, UNSOED, 2012, hlm. 84.

konsistensi dari hubungan hukum antara bank dengan nasabah yaitu hubungan kontraktual dan hubungan nonkontraktual.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur mengenai simpanan. Pasal 1 ayat (20) Undang-Undang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan /atau UUS berdasarkan Akad *wadiah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Bank Indonesia menetapkan sanksi administratif kepada Bank Syariah atau UUS yang tidak melaksanakan Prinsip Syariah dalam menjalankan usaha atau tugasnya atau tidak memenuhi kewajiban sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Perbankan Syariah. Bank Syariah dapat dikenai sanksi dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Sanksi yang dapat diberikan terhadap bank sebagai pelaku jasa keuangan yang melanggar ketentuan dalam Perbankan Syariah tersebut dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:

- a. Denda uang;
- b. Teguran tertulis;
- c. Penurunan tingkat kesehatan Bank Syariah dan UUS;
- d. Pelarangan untuk turut sertandalam kegiatan kliring;
- e. Pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk Bank Syariah dan UUS secara keseluruhan;
- f. Pemberhentian pengurus Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS, dan selanjutnya menunjuk dan mengangkat pengganti

- sementara sampai RUPS mengangkat pengganti yang tetap dengan persetujuan Bank Indonesia;
- g. Pencantuman anggota pengurus, pegawai dan pemegang saham Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS dalam daftar orang tercela di bidang perbankan; dan /atau
  - h. Pencabutan izin usaha.

Terkait mekanisme yang disediakan bagi nasabah yang mengalami pelanggaran, fasilitas pengaduan nasabah disediakan oleh Bank Indonesia bagi nasabah yang hak yang dilanggar oleh Bank dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008. Nasabah yang dirugikan dapat melakukan pengaduan secara lisan maupun tertulis kepada setiap kantor bank selain kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan. Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya serta dapat diajukan melalui *e-mail*, faksimili atau saran elektronik lainnya. Pengaduan secara lisan dapat dilakukan nasabah melalui telepon termasuk *call-center* 24 jam yang tersedia.

Pihak Bank BTPN Syariah Yogyakarta sendiri telah menyediakan sarana pengaduan konsumen. Sesuai surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, BTPN Syariah

menyediakan sarana komunikasi terkait Layanan Pengaduan sebagai berikut:<sup>132</sup>

1. Layanan Call Center 24 Jam di nomor 1500300
2. E-mail ke [corporatecommunications@btpnsyariah.com](mailto:corporatecommunications@btpnsyariah.com)
3. Bertatap muka langsung dengan Customer Service Kantor Cabang BTPN Syariah.

Hubungan antara nasabah penyimpan dengan perbankan syariah mulai terjadi sejak di tanda tangannya kesepakatan tertulis (hubungan kontraktual) antara bank dengan nasabah yang memuat hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Perjanjian inilah yang menjadi hukum atau Undang-Undang bagi kedua belah pihak.<sup>133</sup> Supaya terjadi persetujuan yang sah, maka perlu dipenuhi empat syarat, yaitu:<sup>134</sup>

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Realitanya yang terjadi pada kasus ini, dalam membuat perjanjian antara nasabah dengan bank, tidak terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak. Hal itu dikarenakan pada saat nasabah akan melakukan penitipan dana pada bank

---

<sup>132</sup> Wawancara dengan Ibu Rika (Call Center Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 17 Januari 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>133</sup> Lihat Pasal 1338 KUHPerdara

<sup>134</sup> Lihat Pasal 1320 KUHPerdara

tersebut, bank tersebut telah memberikan kertas yang berisi hal-hal yang harus diperhatikan oleh nasabah sebelum melakukan penandatanganan akad. Tentu saja isi akad itu telah dibuat secara sepihak oleh pihak bank. Hal yang demikian disebut dengan klausula baku.<sup>135</sup>

Ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>136</sup> Sebagai nasabah yang sudah lanjut usia dan dengan keterbatasan penglihatan karena sudah lanjut usia, Ibu Nur Fadhila sebagai salah satu nasabah merasa sulit untuk membaca dengan jelas akad yang diberikan oleh pihak bank kepada beliau. Oleh karena itu untuk dapat mengerti isi dari akad tersebut, beliau dibantu oleh salah satu petugas Bank BTPN Syariah Yogyakarta tersebut.<sup>137</sup>

Melihat dari kasus tersebut, pihak Bank BTPN Syariah Yogyakarta tentu saja sudah melanggar peraturan yang ada pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu perjanjian atau kesepakatan yang akan diperjanjikan telah dicerai dengan adanya klausula baku yang telah dibuat dan dipersiapkan oleh pihak bank sebelum melakukan perjanjian dengan nasabah. Nasabah

---

<sup>135</sup> Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen ( Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

<sup>136</sup> Lihat Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>137</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Fadhilah (Nasabah Penyimpan *Wadiah yad amanah* Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 13 Maret 2019 pukul 16.20 WIB.

sebagai pihak yang berada pada posisi yang lemah tidak mendapat kesempatan untuk membicarakan atau membuat kesepakatan lebih lanjut mengenai isi klausul-klausul yang telah diberikan oleh pihak bank.

Pihak bank memberikan teks yang berisi klausul-klausul akad tersebut agar mempercepat proses perjanjian yang akan dilakukan dengan nasabah. Selain praktis dengan telah menyiapkan klausul-klausul tersebut waktu yang digunakan juga lebih efisien dan tidak terlalu lama untuk antrian nasabah yang berikutnya.<sup>138</sup>

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa merupakan salah satu hak nasabah.<sup>139</sup> Nasabah sebagai konsumen haknya wajib dijamin dan dilindungi oleh hukum. Termasuk hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Melihat realitanya dalam kasus yang menimpa nasabah Bank BTPN Syariah Yogyakarta, hak nasabah tersebut mengenai informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasanya tidak terlindungi.

Bank sebagai penerima dana titipan nasabah tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dana titipan milik nasabah. Pada kasus tersebut ketika salah satu nasabah pengguna *Wadiah Yad Amanah*<sup>140</sup>

---

<sup>138</sup> Wawancara dengan Ibu Rika (Call Center Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 17 Januari 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>139</sup> Lihat Pasal 4 ayat (3) UUPK.

<sup>140</sup> *Wadiah yad amanah* adalah titipan murni dari pihak penitip yang mempunyai barang/asset kepada pihak penyimpanan yang diberi amanah atau kepercayaan, baik individu



yang bernama Ibu Tri Astuti akan menarik kembali dana yang dititipkannya sebesar Rp. 100.000.000,- dana tersebut tidak langsung dikembalikan pada saat itu juga ketika nasabah tersebut menghendaknya.<sup>141</sup>

Berdasarkan akad *Wadiah* yang diatur dalam Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan, dijelaskan bahwa ketentuan umum tabungan berdasarkan *Wadiah* adalah bersifat simpanan, simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan, tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.<sup>142</sup>

Seharusnya bank sebagai penerima dana titipan yang bersifat murni, dapat menjaga kepercayaan nasabah yang telah mempercayakan harta/dananya kepada bank. Jika seperti pada kasus tersebut, dapat disimpulkan bank tidak memberikan jaminan kepada nasabah jika dana titipan nasabah tersebut disimpan dengan seharusnya dan tidak digunakan sama sekali oleh bank.

*Wadiah Yad Amanah* tidak diperbolehkan menggunakan barang titipan tanpa sepengetahuan *muwaddi'*, apabila rusak atau hilang dalam keadaan digunakan maka *wadii'* dikenakan ganti rugi. Pihak bank dalam kasus ini telah

---

maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, keamanan, dan keutuhannya, dan dikembalikan kapan saja ketika penyimpan menghendaki (Ascarya, *Akad dan produk Bank Syariah*).

<sup>141</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Astuti (Nasabah Penyimpan *Wadiah yad amanah* Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 19 Januari 2019 pukul 18.40 WIB.

<sup>142</sup> <https://dsnmui.or.id/category/fatwa>. diakses pada tanggal 6 Januari 2019.

menggunakan dana titipan milik nasabah untuk berbagai pembiayaan dan investasi. Pengelolaan dana bank yang diperoleh dari nasabah-nasabah penyimpan tidak dipisahkan dengan uang milik bank.<sup>143</sup> Hal tersebut sangat memungkinkan dikelolanya dana titipan milik nasabah yang menggunakan *Wadiah Yad Amanah*. Selain dari deposito dana bank juga berasal dari uang titipan milik nasaba, yang nantinya dapat digunakan oleh bank untuk berbagai pembiayaan, penyaluran dana dan investasi.<sup>144</sup>

Mengenai tahu atau tidaknya dana titipan milik nasabah tersebut digunakan atau tidak, nasabah sama sekali tidak tahu jika uang milik mereka digunakan oleh bank. Nasabah juga tidak tahu jika sebenarnya akad yang mereka pilih untuk melakukan perjanjian penitipan tersebut tidak dapat digunakan, meskipun sudah dijelaskan sebelum terjadinya penandatanganan kesepakatan diawal mereka hanya tahu jika nasabah tersebut melakukan penitipan uang yang mana uang tersebut akan kembali diterima secara utuh sesuai dengan jumlah yang mereka tabungkan.<sup>145</sup>

Terdapat mekanisme-mekanisme untuk melakukan penitipan pada Bank BTPN Syariah Yogyakarta, diantaranya adalah:<sup>146</sup>

---

<sup>143</sup> Wawancara dengan Ibu Rika (Call Center Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 17 Januari 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>144</sup> Wawancara dengan Ibu Rika (Call Center Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 17 Januari 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>145</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Astuti (Nasabah Penyimpan *Wadiah yad amanah* Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 19 Januari 2019 pukul 18.40 WIB.

<sup>146</sup> Wawancara dengan Rika (Call Center Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 17 Januari 2019 pukul 14.00 WIB.

1. Calon Nasabah datang ke counter Customer Service (CS), menyampaikan akan melakukan penitipan dana dengan tabungan *Wadiah*.
2. Customer Service memberikan penjelasan yang cukup kepada nasabah mengenai karakteristik produk Bank secara lisan dan atau tertulis, di antaranya nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko, persyaratan dan tata cara penggunaan, biaya-biaya dan perhitungan bonus. Meminta konfirmasi kepada nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik produk Bank yang disampaikan dan pemahaman nasabah mengenai produk tabungan *Wadiah*.
3. Calon nasabah mengisi dan menandatangani formulir dan syarat-syarat umum pembukaan tabungan.
4. Calon nasabah menyerahkan bukti identitas diri KTP/SIM/Paspor atau kartu identitas resmi lain
5. CS memeriksa kebenaran pengisian formulir dan keabsahan dokumen-dokumen yang diserahkan oleh calon nasabah, kemudian memfotokopi sesuai dengan aslinya lalu diberi stempel.
6. CS melakukan penginputan data nasabah sesuai identitas yang diberikan nasabah.
7. CS menanyakan dan meminta berapa jumlah uang yang akan nasabah titipkan.
8. CS mencetakkan buku tabungan milik nasabah.
9. CS meminta nasabah untuk membubuhkan tanda tangannya di kolom khusus tanda tangan, diikuti dengan selemba kertas overlay.
10. CS menandatangani buku tabungan.
11. CS menyerahkan buku tabungan dan ATM kepada nasabah setelah Nasabah menandatangani bukti tanda terima buku tabungan.

Selain perlindungan hukum bagi nasabah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan, perlindungan konsumen bagi nasabah penyimpan yang harus juga dapat dilakukan oleh Perbankan Syariah dengan cara memberikan perlindungan nasabah yang sesuai dengan ketentuan pokok (prinsip-prinsip) dalam hukum Islam. Perlindungan hukum harus berawal dari akad yang akan ditanda tangani oleh

nasabah penyimpan dana dan pihak bank syariah. Klausul-klausul dalam akad harus mencerminkan prinsip-prinsip yang terdalem hukum Islam (ekonomi syariah).

Ada beberapa persyaratan isi sebuah akad yang harus menjadi perhatian para nasabah untuk mengetahui ada tidaknya perlindungan hukum terhadap nasabah dalam melakukan transaksi dengan pihak bank syariah sebagai asas-asas perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana pada perbankan syariah yaitu:

1. Akad penyimpanan yang dilakukan harus bebas dari unsur riba, gharar, maysir, dzalim dan haram. Hal tersebut yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional, dimana jika bank konvensional terdapat adanya bunga sedangkan bank syariah melarang adanya bunga atau menjanjikan adanya keuntungan pada nasabah. Pada bank syariah hanya terdapat sistem bagi hasil, akan tetapi bank juga dilarang untuk memastikan adanya penambahan pendapatan kepada nasabah penyimpan dengan akad *Wadiah*.
2. Klausul akad penyimpan berdasarkan prinsip kesepakatan. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usaha seharusnya selalu bepatokan pada prinsip-prinsip syariah yang sejak awal sudah disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Kesepakatan yang terjadi harus dilandasi dengan rasa sukarela, tanpa paksaan atau

ancaman dari pihak manapun. Jika terdapat hal paksaan atau ancaman maka akan berakibat membatalkan semua isi perjanjian.

3. Akad penyimpanan harus berdasarkan prinsip amanah. Akad penyimpanan dana pada dasarnya adalah akad titipan, maka sudah menjadi kewajiban bagi yang dititipi (bank) untuk menjaga dan mengembalikan titipan tersebut. Konsep penitipan uang dalam Islam yaitu *Wadiah*, pihak yang melakukan perjanjian dilarang untuk menyembunyikan sesuatu informasi terhadap pihak lain. Pihak bank syariah harus memberikan keterbukaan informasi kepada penyimpan.
4. Akad penyimpanan harus berdasarkan prinsip kemaslahatan. Pada praktiknya kegiatan yang dilakukan oleh perbankan syariah harus mengacu pada nilai-nilai Islam. Sehingga praktiknya berdimensi kemaslahatan dunia atau mencari keuntungan dan juga berdimensi kemaslahatan akhirat.

Perlindungan nasabah dapat terjadi sebelum terjadinya sengketa maupun perlindungan setelah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum terhadap nasabah sebelum terjadi sengketa dapat diupayakan oleh bank itu sendiri dalam bentuk bagaimana bank tersebut menjalankan usahanya dengan prinsip kehati-hatian. Perlindungan nasabah setelah sengketa dapat diartikan bahwa perlindungan ini dapat diberikan kepada nasabah setelah terjadinya sengketa. Nasabah dikatakannya mendapatkan perlindungan hukum bila terjadi sengketa antara nasabah dengan lembaga perbankan

maka ada mekanisme tertentu yang disediakan bagi nasabah untuk mendapatkan haknya.<sup>147</sup>

Pembentukan Lembaga Otoritas Jasa Keuangan merupakan jembatan bagi perlindungan hak-hak nasabah. Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang (UU BI). Pembentukan Lembaga Otoritas Jasa Keuangan di didasari banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan salah satunya belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan.<sup>148</sup>

Pasal 4 POJK No. 1/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mewajibkan bank menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Nasabah yang dirugikan dapat mengajukan pengaduan. Terhadap pengaduan yang dilakukan oleh nasabah, diatur dalam Pasal 38 POJK No. 1/POJK.07/2013 bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan :

- a. *pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;*
- b. *melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan;*

---

<sup>147</sup> Theresia Anita Christiani, *Dinamika Asas Keseimbangan...*, *Op.Cit*, hlm. 140.

<sup>148</sup> Penjelasan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

- c. *menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.*

Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan diatas, apabila kemudian pelanggaran keterbukaan informasi terbukti nasabah bank berhak atas adanya ganti rugi dari pihak bank. Namun , apabila kemudian dalam hal pengaduan telah dilakukan oleh nasabah kepada pihak bank tidak mencapai suatu titik temu kesepakatan, nasabah yang dirugikan hak nya dapat melakukan penyelesaian terhadap pelanggaran tersebut diluar maupun melalui pengadilan. Penyelesaian diluar pengadilan dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, atau dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>149</sup> Penyelesaian di pengadilan dapat ditempuh oleh nasabah dengan mengajukan gugatan secara keperdataan kepada bank.

## **B. Tanggung Jawab Bank BTPN Syariah Yogyakarta sebagai Penerima Wadah Yad Amanah**

Konsep tanggung jawab (pertanggung jawaban) hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum. Bahwa seseorang memiliki tanggung jawab hukum itu atas sanksi yang ditujukan kepada pelaku langsung, atau seseorang

---

<sup>149</sup> Pasal 39 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/ POJK.07/2013 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri. Adapun halnya subjek dari tanggung jawab hukum itu identik dari adanya subjek kewajiban hukum.<sup>150</sup>

Seseorang tidak saja bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, adapun tanggungjawab untuk timbulnya kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau berada dibawah pengawasannya.<sup>151</sup> Hans Kelsen mengklasifikasikan bentuk tanggung jawab hukum sebagai berikut:<sup>152</sup>

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seseorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggung jawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Pelanggaran hak nasabah oleh bank dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Namun ketika kita kembali disadarkan terhadap nilai-nilai Negara hukum yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang mengedepankan asas musyawarah, forum mediasi merupakan dimensi yang juga penting.<sup>153</sup> Artinya, ketika sengketa perbankan masih dapat

---

<sup>150</sup> Hans Kelsen, *Op.Cit.*

<sup>151</sup> Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>152</sup> Hans Kelsen, *Loc.Cit.*

<sup>153</sup> Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta, 2011, hlm. 126.



diselesaikan secara baik dan tetap menguntungkan kedua belah pihak, maka jalur hukum atau pengadilan dapat dikesampingkan/dihentikan. Hal ini juga terkait dengan prinsip penyelesaian sengketa secara murah, sederhana dan cepat.

Hadirnya upaya tersebut tentu tidak terlepas dari hubungan timbal balik antara nasabah dengan bank, baik itu nasabah penyimpan dalam bentuk tabungan maupun deposito atau nasabah lain. Hubungan timbal balik ini berupa pemenuhan kewajiban bank kepada nasabah yang telah bertanggung jawab dengan mengembalikan setengah dana milik nasabah yang dimintanya. Dana titipan milik nasabah yang digunakan oleh bank, yang ketika akan diambil oleh si penitip, yaitu sebesar Rp. 100.000.000,- pada akhirnya setelah melakukan negosiasi dengan pihak bank, bank mau bertanggung jawab dengan memberikan pengembalian dana sebesar Rp. 50.000.000,-.<sup>154</sup>

Semula pengembalian dana titipan *Wadiah Yad Amanah* tersebut akan dikembalikan dengan jangka waktu tiga hari setelah waktu permintaan nasabah, akan tetapi karena nasabah penitip melakukan pengaduan terhadap pihak bank langsung, bank mau mengembalikan dana titipan tersebut. Sedangkan timbal balik dari nasabah yaitu, nasabah belum mau mengakhiri atau memutus perjanjian penitipan dengan Bank BTPN Syariah Yogyakarta.

---

<sup>154</sup> Wawancara dengan Ibu Tri Astuti (Nasabah Bank BTPN Syariah Yogyakarta) pada 19 Januari 2019 pukul 18.40 WIB.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pasal 29 ayat 4 menjelaskan bahwa bank harus memberikan informasi kemungkinan timbulnya risiko kerugian transaksi nasabahnya dalam kegiatan usaha bank tersebut.<sup>155</sup> Selain itu dalam Pasal 37B Undang-Undang Perbankan menjelaskan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank tersebut.<sup>156</sup>

Melihat kasus yang menimpa nasabah pada Bank BTPN Syariah Yogyakarta, sesuai peraturan perundang-undangan diatas, bank sebagai lembaga keuangan, belum melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut dibuktikan bahwa bank tidak menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank tersebut tidak digunakan. Artinya akad yang dipakai oleh nasabah yaitu akad *Wadiah Yad Amanah* yang merupakan akad titipan murni, akan tetapi dengan tidak dikembalikannya dana milik nasabah secara langsung, menimbulkan kecurigaan oleh nasabah kepada bank bahwa dana nasabah digunakan tanpa seizing nasabah.

Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah. Kewajiban bank terhadap nasabah diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>155</sup> Lihat Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan.

<sup>156</sup> Lihat Pasal 37 B Undang-Undang Perbankan.

1. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah seperti yang tertera dalam Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
2. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu adanya jaminan simpanan uang.
3. Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih oleh nasabah untuk menyimpan uangnya, seperti tabungan dan deposito.
4. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat.
5. Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya, yaitu wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari apabila ada seseorang yang akan mengambil dana titipannya di bank yang bersangkutan.