

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PRIORITY ATAS PENYIMPANGAN DANA PADA
BANK SYARIAH INDONESIA**

TESIS



Oleh:

Nama	: Wulan Nur Intan Mawarni
Nim	: 24912046
BKU	: BISNIS

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2026



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PRIORITY ATAS PENYIMPANGAN DANA PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 25 Mei 2026



Yogyakarta, 25 Mei 2026
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

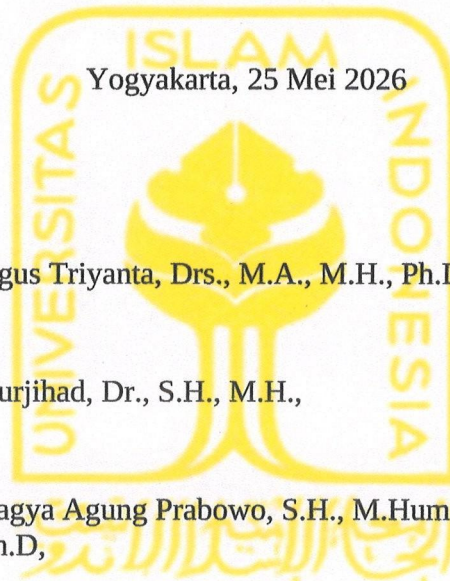


Agus Triyanta, Drs., M.A.,
M.H., Ph.D.,



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PRIORITY
ATAS PENYIMPANGAN DANA PADA BANK SYARIAH
INDONESIA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS



Tim Penguji

- | | |
|------------|---|
| 1. Ketua | Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D., |
| 2. Anggota | Nurjihad, Dr., S.H., M.H., |
| 3. Anggota | Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum.,
Ph.D, |

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Budi Agus Riswandi, Prof., Dr., S.H., M.Hum.,
NIK. 014100109

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH *PRIORITY* ATAS PENYIMPANGAN DANA PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Oleh :

Nama Mahasiswa : Wulan Nur Intan Mawarni

NIM : 24912046

BKU : Hukum Bisnis

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
diajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Tesis**

Pembimbing,



Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D.

Yogyakarta, Nov, 2025

**Mengetahui, Ketua Program Studi Hukum Program Magister Fakultas
Hukum Universitas Islam Indonesia**

Prof. Dr. Sefriani, S.H., M.Hum.

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM
BANK SYARIAH TERHADAP NASABAH PRIORITY APABILA
TERJADI PENYIMPANGAN DANA**

Oleh :

Nama Mahasiswa : Wulan Nur Intan Mawarni

NIM : 24912046

BKU : Hukum Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
diajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Tesis

Pembimbing,



Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D.

Yogyakarta, Nov, 2025

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Hukum Program Magister
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia**

Prof. Dr. Sefriani, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN ORISINALITAS
Orisinalitas Karya Ilmiah/Tugas Akhir Mahasiswa Magister Hukum Fakultas
Hukum Universitas Islam Indonesia

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Wulan Nur Intan Mawarni, S.H

NIM : 24912046

BKU : Hukum Bisnis

Adalah benar-benar Mahasiswa Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan karya tulis ilmiah (tesis) berjudul:

"IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM BANK SYARIAH TERHADAP NASABAH *PRIORITY* APABILA TERJADI PENYIMPANGAN DANA"

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Magister Hukum Fakultas Hukum UII. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan isi saya menyatakan:

1. Bahwa karya ilmiah ini adalah benar hasil karya sendiri dan dalam penyusunannya tidak melakukan plagiasi.
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinal) dan bebas unsur-unsur plagiasi.
3. Bahwa meskipun hak milik atas karya ilmiah ada pada saya, demi kepentingan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kewenangan kepada perpustakaan Universitas Islam Indonesia untuk menyimpan dan mempublikasikan karya ilmiah tersebut.

Selanjutnya, berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir No.1 dan 2 saya bersedia menerima sanksi baik administrasi, akademik maupun sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti melakukan pelanggaran.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 28 April 2026



Wulan Nur Intan Mawarni, S.H

MOTTO

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada berhak yang menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. ”

(QS.An-Nisa’ 4:58)

“Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil”

(QS. Al-Baqarah 2:188)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Setulus Hati Penulis Mempersembahkan Karya Ilmiah
Tesis ini untuk:

Ayah dan Ibu

Bapak Kodir

&

Ibu Yani Suryani

Yang Senantiasa Menyelipkan Doa dan Harapan Kepada Anak
Tercintanya dalam Setiap Sujudnya

Almamater Tercinta

Program Studi Hukum Program Magister

Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirrobbil'alamin. Segala puji dan rasa Syukur kepada Allah STW, yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga niat baik kita dapat terlaksana dengan baik, serta karena nikmat-Nya juga kebaikan-kebaikan menjadi sempurna. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dan memperkenalkan kepada kita zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Sebuah perjalanan panjang yang telah penulis lalui sebagai seorang mahasiswa Magister Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Penulis sangat menyadari banyak halangan dan rintangan telah dilalui selama masa studi. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama menempuh masa studi pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir. Hari Purnomo, M.T., IPU. ASEAN Eng. Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

3. Ibu Prof. Dr. Sefriani, S.H, M.Hum. selaku Ketua Program Studi Hukum, Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D. Pembimbing penulis Tesis sekaligus sebagai wakil dekan terimakasih atas bimbingan, dukungan, masukan dan arahan selama proses penulis karya ini.
5. Bapak Dr. Nurjihad, S.H., M.H. selaku penguji tesis ini, terimakasih atas bimbingan, dukungan, masukan dan arahan selama proses penulis karya ini.
6. Bapak Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum, Ph.D selaku penguji tesis ini, terimakasih atas bimbingan, dukungan, masukan dan arahan selama proses penulis karya ini.
7. Bapak serta Ibu Dosen di lingkungan Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah mencurahkan segenap ilmu dan kasih sayang dengan tulus dan ikhlas selama proses pembelajaran berlangsung.
8. Pegawai, staf administrasi, dan pengelola perpustakaan pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
9. Seluruh Pengajar pada Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia khususnya BKU Hukum Bisnis Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
10. Kepada seluruh keluarga besar penulis khususnya kepada bapak Kodir (Orang tua Kandung) dan ibu Yani Suryani (Ibu Kandung) yang telah memberikan dukungan materi maupun non materi kepada penulis.
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (HMMH FH UII) Periode 2026 yang tulus serta

ikhlas mengabdikan untuk mengamalkan Catur Dharma Universitas Islam Indonesia.

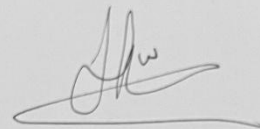
12. Teman-teman Magister Hukum UII angkatan 53 secara keseluruhan, dan secara khusus penulis aturkan terimakasih kepada Reva, Natali, Ufi, habibah, Yumna, Azmi, Muadin, Wildan dan safrinal selaku teman diskusi penulis selama perkuliahan.

Terimakasih atas segala goresan tinta kisah indah selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Indonesia. Semoga niat-niat baik kita semua senantiasa diberkahi oleh Allah SWT. *Aamiin*

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kata “Sempurna”, serta penyusun meyakini masih banyak kekurangan dalam penyusunan karya ilmiah ini. Kritik serta saran yang membangun sebagai perbaikan kedepan sangat penyusun harapkan dari semua pihak. sehingga ikhtiar dalam memberikan khazanah keilmuan yang produktif kedepan dapat terealisasi. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah keilmuan yang mendalam. *Aamiin*.

Billahitaufiq Wal Hidayah

Yogyakarta, 29 April 2026



Wulan Nur Intan Mawarni S.H
24912046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGATAR	vii
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A...Latar Belakang Masalah	1
B...Rumusan Masalah	9
C...Tujuan Penelitian	9
D...Manfaat Penelitian	9
E...Tinjauan Pustaka	10
F... Landasan Teori	18
G.. Metode Penelitian	24
H.. Sistematika Penulisan	30
BAB II TINJAUAN REGULASI PERBANGKAN SYARIAH DAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH <i>PRIORITY</i>	
A. Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia	
1.. Pengertian Bank Syariah	35
2. Fungsi Utama Bank sebagai Intermediasi	37
3.. Menjaga Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah	38
4.. Prinsip-prinsip Kontrak Muamalah yang di Terapkan dalam Perbankan Syariah	40
5.. Prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah	43
6.. Pengawasan Bank Syariah	44
B...Pengaturan Nasabah <i>Priority</i>	43
1.. Perlindungan Nasabah <i>Priority</i>	43
2.. Layanan Nasabah Prima dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan	43
3....Memberikan Penjelasan Mengenai Spesifikasi LNP	43

4....Bank maupun Nasabah Prima	44
5....Layanan Nasabah <i>Priority</i>	45
6....Syarat dan Hak Nasabah <i>Priority</i>	47
7....Perindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah	49
8....Hak dan Kewajiban Nasabah	52
9....Perindungan Hukum sebagai Jaminan Kepastian	56
BAB III ANALISIS TENTANG TANGGGUNG JAWAB	
DAN PERINDUNGAN HUKUM NASABAH <i>PRIPRITY</i>	
TERHADAP PENYIMPANGAN DANA DI BANK	
SYARIAH INDONESIA	
A...Kedudukan Hukum Nasabah <i>Priority</i> dalam Transaksi	
Bank Syariah Indonesia	58
B...Implementasi Tanggung Jawab dan Perlindungan	
Hukum Bank Syariah terhadap Nasabah <i>Priority</i> atas	
terjadinya Penyimpangan Dana	62
BAB IV PENUTUP	
Kesimpulan	70
Daftar pustaka	73

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini menganalisis permasalahan Bank Syariah Indonesia ditemukan adanya penyimpangan dana yang menimbulkan kerugian bagi nasabah *priority* akibat kesalahan atau kelalaian pengurus, pegawai maupun pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan bank. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah kedudukan hukum nasabah *priority* di bank syariah masih lemah dan adanya ketidak sesuaian antara kewajiban bank untuk menjamin keamanan dana nasabah dengan kenyataan terjadinya penyimpangan dana yang menimbulkan kerugian bagi nasabah *priority*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan pendekatan konseptual serta didukung dengan hasil wawancara kepada pihak marketing nasabah *priority*. Hasil penelitian menunjukkan kedudukan hukum nasabah *priority* di Bank Syariah Indonesia, tidak ada regulasi secara khusus atau disebut lemah secara hukum. Secara yuridis nasabah prioritas tidak memiliki perbedaan status hukum dengan nasabah biasa. Hubungan hukum antara bank syariah dan nasabah tetap didasarkan pada prinsip akad atau perjanjian sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Terjadinya penyimpangan dana, bank syariah bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian, kesalahan sistem, atau tindakan pegawai dalam lingkup pekerjaannya. Saran kedudukan hukum nasabah *priority* dalam transaksi Bank Syariah Indonesia diperlukan pembetulan regulasi khusus atau memperkuat regulasi mengenai nasabah *priority*. Bank syariah perlu memperkuat sistem pengamanan dana dan pengawasan internet, khususnya terhadap layanan nasabah *priority* yang sering melibatkan transaksi bernilai besar dan interaksi personal seperti melalui *relationship manager*.

Kata-kata Kunci: Bank Syariah Indonesia, Perlindungan Hukum, Nasabah *Priority*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi Syariah diartikan sebagai sistem ekonomi yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam dengan sumber utama berupa Al-Quran dan Sunnah. Ekonomi Syariah mencakup berbagai sektor perekonomian, baik sektor keuangan maupun sektor nyata. Keberadaan dan perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia selalu didukung oleh pemerintah, salah satunya melalui Masterplan Ekonomi Syariah. Pembangunan nasional merupakan upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Selain itu, pembangunan nasional juga menjadi proses pembangunan menyeluruh dalam sistem penyelenggaraan negara guna mewujudkan tujuan nasional sebagai tercantum tujuan nasional, sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan, khususnya di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan.¹

Perbankan menjadi suatu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyasikan dan menyeimbangkan pembangunan. Pesan strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.²

¹ Alviolita, F. P. "Pertanggung Jawaban Pidana oleh Pengurus Korporasi dikaitkan dengan Asas Geen Straf Zonder Schuld.Refleksi Hukum": *Jurnal Ilmu Hukum*.2019.hlm.1-3 <https://doi.org/10.24246/jrh.2018.v3.i1.p1-16>, diakses tgl 17 November 2025, pkl 00:45 WIB

² Hamzah, I., Yusuf, M. S., & Athmainnah, S. Konsep Perbankan Syariah dalam Mewujudkan Pembangunan Nasional yang Berkeadilan (Tinjauan Sosiologi Hukum Islam). ISTIKHLAF: *Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*.2021.hlm.3 <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v3i1.285> diakses tgl 17 November 2025, pkl 00:46 WIB.

Peran penting dari perbankan dalam meningkatkan taraf perekonomian bangsa tidak dapat dibantah lagi, bahkan dunia.

Perbankan pada suatu negara dapat dijadikan sebagai indikator dari perekonomian suatu negara, dikarenakan oleh dunia perbankan tersebut menyangkut dengan sekian banyak dana masyarakat. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan secara efektif dan efisien pada sektor-sektor nyata. untuk menegakkan pembantu dan stabilitas perekonomian suatu negara.³

Konteks pembahasan ini, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank pembiayaan Rakyat Syariah (UURI Nomor 21 Tahun 2008).⁴

Selanjutnya mengenal berdirinya. Bank Syariah beserta prinsipnya yaitu sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, lembaga

³ Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. Peran “Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah*”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2023. hlm.30 <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997> diakses tgl 17 November 2025, pkl. 00:50 WIB,

⁴ Fitriyani dan Tuti Anggaraini. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, “Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah Nasabah Prioritas pada PT Bank Syariah Indonesia (KCP, Perbaungan)”. 2023.hlm. 1369-1374 <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie> diakses tgl 17 November 2025, pkl 00:56 WIB.

perbankan di Indonesia mengenal dua macam lembaga perbankan yakni lembaga perbankan konvensional dan lembaga perbankan syariah. Menurut pasal 1 ayat (1) peraturan Bank Indonesia diatur Nomor 5/3/2003 tentang fasilitas pembiayaan jangka pendek bagi Bank. Syariah yang dimaksud bank syariah adalah Bank umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah di Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.⁵ Perbedaan nasabah prioritas dan nasabah biasa pada bank syariah terletak pada layanan, fasilitas dan syarat kepemilikan aset bukan pada regulasinya intinya keduanya terikat pada prinsip syariah dan tidak ada regulasi khusus yang membedakan jenis nasabah melainkan bank memberikan *value-added servis* dalam koridor syariah. Perbedaan utamanya cara bank mengelola manajemen kekayaan untuk nasabah besar memberikan keuntungan dan layanan lebih optimal sesuai prinsip bagi hasil dan keadilan syariah.

Prinsip perbankan syariah merupakan dari ajaran islam yang berkaitan dengan ekonomi. Salah satu prinsip dalam ekonomi islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuknya, dan menggunakan sistem antara lain prinsip bagi hasil. Prinsip bagi hasil Bank Syariah dapat menciptakan iklim investasi yang sehat yang adil karena semua pihak dapat saling berbagi baik keuntungan maupun potensi resiko yang timbul sehingga akan menciptakan posisi yang

⁵ Nakzim Khalid Siddiq et.al. *Journal of Innovation Research and Knowledge*. “Tanggung jawab Bank Syariah dalam Penerapan Pembiayaan Mudharabah terhadap Hukum Positif di Indonesia Responsibility of Sharia Bank in Implementation of mudarah finance to positive law in Indonesia”. 2022. hlm. 717 <https://mail.bajangjournal.com> diakses tgl 17 November 2025, pk1 01:00 WIB.

berimbang antara bank dan nasabah. Mengakibatkan jangka panjang, hal ini akan mendorong pemerataan ekonomi nasional karena hasil keuntungan tidak hanya dinikmati oleh pihak modal saja, tapi juga boleh mengelola modal.⁶ Konteks hukum ini, melihat dari perlindungan nasabah bank syariah di Indonesia diatur dalam berbagai regulasi, diantaranya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah, serta ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang mengatur kesesuaian produk perbankan dengan prinsip Syariah.⁷

Terdapat dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah nasabah bank termasuk nasabah prioritas dikategorikan sebagai konsumen jasa keuangan, sehingga berhak atas perlindungan hukum jika terjadi kerugian akibat kesalahan bank. Adapun fungsi dari pengaturan dan pengawasan perbankan awalnya berada dalam Otoritas Bank Indonesia sebagai mana diatur dalam Undang-Undang 23 Tahun 1999, akan tetapi menurut pasal 34 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia mengatur bahwa fungsi pengawasan bank tidak lagi di bawah otoritas Bank Indonesia tetapi akan diserahkan kepada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan Undang-Undang.

⁶ Muhamad rifky fernanda, "Penerapan Prinsip Perbankan Syariah dalam Hukum di Indonesia" Vol. 3 No.1 2020. hlm 3 <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/aktualita/article/viewFile/5961/pdf> . diakses tgl 17 November 2025, pkl 01:20 WIB.

⁷ Merry Roseline Pasaribu dan Siti Roro Ayu Ningtias. Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan. *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2025. hlm. 6 <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1789>. diakses tgl 17 November 2025, pkl 01:30 WIB.

Ditetapkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independen yang memiliki wewenang untuk mengatur, mengawasi, memeriksa serta melakukan penyidikan pada sektor jasa keuangan yang memiliki fungsi dan tugas dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan khususnya pada bidang perbankan. Maka dalam tujuan tersebut diharapkan OJK dapat menjalankan fungsinya dengan baik menjadi lembaga keuangan yang memiliki peran penting meningkatkan perekonomian di Indonesia. Menjaga kepentingan nasional dan menjaga segala kegiatan sektor jasa keuangan berjalan dengan baik dan sesuai aturan termasuk hubungan lembaga keuangan perbankan dengan nasabah.⁷

Bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen resiko. Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran penegasan bahwa bank harus menerapkan perlindungan konsumen. Menjelaskan pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan bahwa pelaku usaha jasa keuangan dalam hal ini bank, wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian pengurus, pegawai pelaku jasa keuangan atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha

⁷ Nadya Putri Ananta.et.al. *Jurnal multilingual*. “Tanggung jawab Bank atas kehilangan Dana Nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pada Bank BJB di Pekanbaru”. 2023.hlm.373-374 <https://doi.org/10.33654/multilingual.v3i1.142>. diakses tgl 17 November 2025, pkl. 01:40 WIB.

jasa keuangan.⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 57/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang melakukan Layanan Nasabah Prima, aturan ini berlaku pada semua bank umum termasuk Bank Syariah Indonesia, karena BSI adalah bank umum syariah yang wajib mengikuti aturan OJK. Dalam 3 peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 57/POJK.03/2016 bahwa dijelaskan:

Pertama, Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara umum dalam pelaksanaan LNP. *Kedua*, Bank wajib menerapkan manajemen risiko pada aspek pendukung keistimewaan layanan, transparansi, edukasi dan perlindungan nasabah. *Ketiga*, penerapan manajemen resiko pada aspek pendukung keistimewaan layanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 2 huruf a paling sedikit mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang memadai sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas LNP, prosedur tertulis kegiatan LNP yang mengacu pada ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko dan ketentuan yang mengatur mengenai anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (APU dan PPT), kesesuaian spesifikasi, karakteristik dan risiko dari produk atau aktivitas yang ditawarkan dengan karakteristik dan profil nasabah prima dan ketersediaan teknologi informasi yang memadai. *Keempat*, Penerapan Manajemen risiko dan aspek transparansi, edukasi dan perlindungan nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b paling sedikit mencakup

⁸ Berdasarkan hasil wawancara Penulis Bersama Bapak Indarto Budiwitono Humas KR2 Jawa Barat, Hari Rabu 15 Maret 2023.

Spesifikasi LNP, Kesepakatan tertulis antara bank dengan nasabah prima dan mekanisme untuk memastikan kewenangan pelaku transaksi dan penyampaian informasi kepada nasabah prima mengenai posisi atau eksposur masing-masing nasabah prima secara berkala.

Bank wajib menata usahakan data dokumen atau warkat terkait transaksi keuangan dan aktivitas nasabah prima dan LNP. Atas dasar peraturan tersebut. Maka bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip manajemen risiko sebagai perwujudan bank dan menerapkan prinsip transparansi pada layanan *Priority Banking*.⁹ Fakta demikian menunjukkan bahwa belum adanya kasus besar penyimpangan dana di lingkungan perbankan syariah tidak berarti potensi tersebut tidak terjadi dalam konteks hukum dan tata kelola keuangan, pencegahan dan perlindungan hukum bersifat preventif dan merupakan bagian dari tanggung jawab *fiduciary duty* bank terhadap nasabah.¹⁰ Bank syariah memiliki karakteristik yang menuntut tingkat kepercayaan tinggi dari nasabah, terutama bagi nasabah prioritas yang mempercayakan dana dalam jumlah besar. Kepercayaan adalah pondasi utama sistem perbankan, baik konvensional maupun syariah oleh karena itu penguatan regulasi dan penerapan prinsip tanggung jawab hukum bank syariah menjadi sangat penting untuk memastikan perlindungan

⁹ Ranny Utamaningsih Harsanto, "Kajian Yuridis Peraturan hukum mengena Aspek Transparansi terhadap Risiko Investasi Layanan Priority Banking". Bandung Vol. 6 No.3. 2020 hlm.382-383

¹⁰ Philipus M. Hadjon, "*Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*" (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25

nasabah dari potensi resiko yang mungkin muncul termasuk penyimpangan dana.¹¹

Walaupun belum terdapat kasus penyimpangan dana signifikan yang melibatkan bank syariah, regulasi perlindungan hukum seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, serta POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tetap menjadi landasan penting bagi keberlangsungan sistem perbankan syariah yang sehat dan berintegritas. Demikian meskipun kasus penyimpangan dana secara empiris lebih sering muncul di Bank Konvensional, bank syariah tetap memiliki kewajiban hukum dan moral untuk menerapkan prinsip tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap seluruh nasabahnya termasuk nasabah prioritas.

Penting untuk di teliti dan menganalisis berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Priority atas Penyimpangan Dana pada Bank Syariah Indonesia* bagaimana tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah prioritas di implementasi baik berdasarkan peraturan Undang-Undang, fatwa syariah, maupun praktik lembaga pengawas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). kajian ini di harapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem hukum dalam menjamin hak-hak nasabah prioritas di Bank Syariah.

¹¹ M. Umer Chapra, *Islamic Economics: What It Is and How It Developed* (Jeddah: Islamic Research and Training Institute IRTI, 2000), hlm. 42–45

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan , rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan hukum nasabah *priority* dalam transaksi bank syariah Indonesia ?
2. Bagaimana implementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah *priority* atas terjadinya penyimpangan dana ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini menganalisis kedudukan hukum nasabah prioritas dalam sistem perbankan syariah, ditinjau dari hubungan hukum antara bank dan nasabah, serta akad-akad syariah yang melandasi.
2. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah prioritas, khususnya dalam kasus terjadinya penyimpangan atau kehilangan dana.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum Ekonomi Syariah dan hukum perbankan, melalui kajian yang menghubungkan antara norma hukum positif

dan prinsip hukum islam. Penelitian ini Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya mengenai tanggung jawab hukum dan perlindungan konsumen dalam lembaga keuangan syariah, terutama yang berkaitan dengan layanan nasabah prioritas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan pemahaman hukum mengenai hak dan kewajiban nasabah prioritas, serta langkah hukum yang dapat ditempuh apabila terjadi penyimpangan dana. Penelitian ini menjadi sumber literatur ilmiah yang memperkaya kajian hukum ekonomi syariah dan praktik perlindungan konsumen dalam sistem keuangan islam.

E. Tinjauan Pustaka

Guna memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, memberi solusi dan menunjukkan orisinalitas, penulis membandingkan dengan penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Priority Atas Penyimpangan Dana Pada Bank Syariah Indonesia*. Adapun penelitian yang pernah dilakukan sebagai berikut:

Pertama, Penelitian oleh Lily Sudhartio dan dkk, dari Universitas Internasional Batam melalui artikelnya yang berjudul, *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi pada Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia di Kepulauan Riau* menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa Citra Perusahaan mempengaruhi kepuasan nasabah prioritas Bank Syariah Indonesia di Kepulauan Riau secara positif walaupun tidak signifikan, dan kualitas pelayanan mempengaruhi

kepuasan nasabah prioritas Bank Syariah Indonesia di kepulauan Riau secara positif dan signifikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Terletak pada Loyalitas Kepuasan yang menekankan hubungan bisnis dan perilaku Konsumen, tidak membahas dimensi hukum. Sementara penelitian ini menelaah Tanggung jawab dan perlindungan hukum menelaah hubungan hukum antara bank dan nasabah.¹²

Kedua, penelitian yang dilakukan Andrew dkk, dari Universitas Narotama Indonesia melalui artikelnya yang berjudul, *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang berkepastian Hukum*. Hasilnya menunjukkan bahwa Kepastian Hukum terhadap Bank Digital di Indonesia diakui secara eksplisit, meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur Bank Digital secara rinci. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Terletak berada di ranah regulasi dan kepastian hukum digital, membahas norma, perlindungan data dan keamanan transaksi elektronik maka fokus pada penerapan hukum yang sudah ada UU, POJK, dan fatwa.¹³

Ketiga, Penelitian oleh Ade Irma, dari Institut Agama Islam Negeri melalui Skripsinya yang berjudul, *Strategi Pemasaran Syariah Priority Banking Officer pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru*. Hasilnya Menunjukkan bahwa layanan Priority Banking Officer tidak terlepas dari peran penting lima indikator

¹² Lily Sudahrtio et.al. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, “Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi pada Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia di Kepulauan Riau”. 2024. hlm. 2797-7161. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i1.3566> diakses tgl 20 November 2025, pkl 01:20 WIB.

¹³ Andrew et.al. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*,” Perlindungan Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang berkepastian Hukum”. 2025 hlm. 2245 <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3> diakses tgl 20 November 2025, pkl 01: 30 WIB.

yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam layanan priority banking. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang di lakukan. Berfokus pada aspek manajerial dan operasional yakni bagaimana strategi pemasaran dan pelayanan nasabah prioritas di jalankan sesuai prinsip syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Maka penelitian ini berbeda dalam disiplin ilmu, ruang lingkup kajian, dan pendekatan teori.¹⁴ Penelitian Oleh Cantika Larasati, dari Institut Agama Islam Uluwiyah Mojokerto, melalui artikelnya yang berjudul *Nasabah Prioritas Bank Muamalat: Memahami kelebihan fasilitas dan fitur yang di dapat* hasilnya menunjukkan bahwa berkepentingan mereka dalam layanan perbankan. Nasabah prioritas Bank Muamalat memiliki kebutuhan dan harapan lebih tinggi terhadap layanan perbankan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Fokus pada aspek pelayanan dan strategi bisnis syariah, dengan tujuan menggambarkan bagaimana fasilitas dan keunggulan layanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah prioritas maka perbedaanya dengan kelebihan dan kekurangan bank syariaiah terhadap nasabah prioritas.¹⁵

Keempat, Penelitian oleh Nisrina Thufailah Nasution dkk dari Universitas Negeri Sumatera Utara, melalui artikelnya yang berjudul *Pertanggung jawaban Bank Syariah atas Kehilangan dana Perspektif Peraturan Otoritas jasa Keuangan* hasilnya menunjukkan fokus pada peran Otoritas jasa Keuangan sangat penting, dan OJK memiliki tugas dan wewenang yang melibatkan peraturan, pengawasan dan penerapan ketentuan untuk memastikan bahwa bank

¹⁴ Ade Irma, "Trategi Pemasaran Syariah Priority Banking Officer pada Bank Syariah Indonesia" (BSI) KCP Barru .2024 hlm. 183

¹⁵ Cantika Larasati. Nasabah Prioritas Bank Muamalat: Memahami kelebihan fasilitas dan fitur yang di dapat. hlm. 12

syariah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan perlindungan kepada nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Berfokus pada analisis regulatif dan pengawasan kelembagaan, dengan menelaah sejauh mana ketentuan OJK mengatur tanggung jawab syariah dalam melindungi dana masyarakat.¹⁶

Kelima, Penelitian oleh Fitriyani dkk, dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Melalui artikelnya yang berjudul *Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah Prioritas pada PT Syariah Indonesia (KCP. Perbaungan)*. Hasilnya menunjukkan bahwa dengan melakukan pendekatan kepada nasabah yang memiliki kriteria sebagai prioritas yaitu salah satunya memiliki saldo minimal Rp 500 juta melalui mulut kemulut melakukan promosi melalui sosial media. Perbedaan penelitian ini adalah berfokus pada aspek manajerial dan pemasaran, dengan tujuan meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah prioritas melalui strategi pelayanan.¹⁷

Keenam, Penelitian oleh Gusti Patu Krisna Bhagaskara dkk, dari Universitas Udayana melalui artikelnya berjudul *“Perlindungan Hukum terhadap Nasabah terkait Bocornya data Nasabah berdasarkan Perspektif Hukum Perbankan”* Hasilnya menunjukkan bahwa perlu adanya sanksi tambahan di sektor perdata untuk melindungi nasabah dalam undang-undang Nomor 10 tahun 1998 guna menciptakan kepastian hukum yang memberikan kepastian dan keyakinan bagi nasabah dalam menyimpan dananya di bank manapun. Perbedaan

¹⁶ Nisrina Thufailah dan Zulham. *Jurnal Ilmu Hukum*, “Pertanggung Jawaban Bank Syariah atas Kehilangan Dana Perspektif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan”.2024.hlm.239-249. <https://doi.org/10.24269/ls.v8i1.8866> diakses tgl 20 November 2025, pkl 01:40 WIB.

¹⁷ Fitriyani et.al. *“Aalisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas pada PT Syariah Indonesia (KCP. Perbaungan)”*.2023 hlm. 1369-1374.

penelitian ini adalah berfokus pada aspek perlindungan data pribadi dan privasi nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan dana dan tanggung jawab syariah dalam konteks akad dan prinsip syariah.¹⁸

Ketujuh, Penelitian Oleh Cindy Valentina dkk, dari Universitas Negeri Semarang, melalui artikelnya berjudul *Perlindungan Hukum Nasabah dalam Akad Murabahah di Bank Syariah* hasilnya menunjukkan bahwa dalam konteks perlindungan hukum terhadap nasabah, keberadaan ketentuan normatif baik dalam hukum syariah maupun hukum nasional sejatinya telah memberikan dasar hukum yang memadai. Namun hasil masih menghadapi berbagai tantangan bersifat sistematis maupun praktis. Perbedaan penelitian ini berfokus pada aspek perlindungan hukum yang bersifat kontraktual dan preventif, yaitu bagaimana nasabah dilindungi melalui kejelasan akad, hak dan kewajiban dalam transaksi.¹⁹

Kedelapan, Penelitian oleh Purnama Ramadhani dari Universitas Islam Negeri Padang, melalui skripsinya yang berjudul “*Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking office (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah Priority*” hasilnya menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode Bellow the line (BTL) yakni suatu aktifitas pemasaran ataupun sebuah promosi yang dilakukan ditingkat konsumen dengan salah satu tujuannya yakni guna merangkul konsumen atau nasabah agar lebih aware dengan produk perusahaan seperti program

¹⁸ Gusti Putu Krisna et.al. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*. “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah terkait Bocornya data Nasabah berdasarkan Perspektif Hukum Perbankan”. 2024. hlm. 162-170. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v4i1.2414> diakses tgl 20 November 2026, pkl 01:30 WIB.

¹⁹ Cindy Valentina et.al. *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, “Perlindungan Hukum Nasabah dalam Akad Murabahah di Bank Syariah”. 2025. hlm. 2461 <https://doi.org/10.6679/sba1v358> diakses tgl 20 November 2025, pkl 01:50 WIB.

bonus/hadiah, event, pembinaan konsumen dan lain sebagainya. Perbedaan penelitian ini adalah berfokus bagaimana menarik dan mempertahankan nasabah prioritas melalui pemasaran.²⁰

Kesembilan, Penelitian oleh Michalle Lionly Gosal dari Universitas Hasanuddin Makassar, melalui tesisnya yang berjudul *Tanggung jawab Bank dalam Perjanjian Penggunaan Safe Deposit Box* hasilnya menunjukkan bahwa aspek hukum dan operasional mengenai kewajiban dan pertanggung jawaban bank sebagai penyedia jasa safe Deposit Box/SDB terhadap nasabah ketika terjadi kerugian, kehilangan atau wanprestasi dalam perjanjian sewa menyewa SDB. Perbedaan dengan penelitian ini adalah berfokus pada perjanjian sewa menyewa atau peneliapan barang aspek tanggung jawab bank jika terjadi kehilangan, pencurian atau kerusakan isi SDB sedangkan penelitian ini tanggung jawab hukum dan perlindungan nasabah ketika terjadi penyimpangan dana, fraud, kelalaian, atau pelanggaran prinsip syariah.²¹

Penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terdapat persamaan dan perbedaan sebagai berikut :

No	Nama	Judul	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1.	Lily Sudharti/ Universitas Internasional	<i>Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas dengan</i>	Terletak pada Loyalitas Kepuasan yang menekankan	Persamaan penelitian ini. Keduanya sama-sama menyoroti hubungan

²⁰ Purna Ramadhan. *Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking office (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah priority*. 2023. hlm.81

²¹ Michalle Liony. *Tanggungs jawab Bank dalam Perjanjian Penggunaan Safe Deposit Box* 2020 hlm.65

	Batam.	<i>Kepuasan sebagai Mediasi pada Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia di Kepulauan Riau.</i>	hubungan bisnis dan perlaku Konsumen, tidak membahas dimensi hukum.	antara Bank Syariah Indonesia dan nasabah <i>priority</i> dalam rangka menjaga kepentingan serta kepercayaan nasabah.
2.	Andrew/ Universitas Narotama Indonesia	<i>Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang berkepastian Hukum.</i>	Terletak berada di ranah regulasi dan kepastian hukum digital, membahas norma, perlindungan data dan keamanan transaksi elektronik maka fokus pada penerapan hukum yang sudah ada UU, POJK, dan fatwa.	Persamaan penelitian ini fokus kajian yang sama, yaitu perlindungan hukum nasabah dalam kegiatan perbankan syariah serta tanggung jawab bank dalam memberikan jaminan keamanan dan kepastian hukum kepada nasabah.
3.	Ade Irma / Institut Agama Islam Negeri	<i>Strategi Pemasaran Syariah Priority Banking Officer pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru.</i>	Berfokus pada aspek manajerial dan operasional yakni bagaimana strategi pemasaran dan pelayanan nasabah prioritas dijalankan sesuai prinsip syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabah	Persamaan penelitian ini dengan penelitian mengenai strategi pemasaran Ssyariah <i>Priority Banking Officer</i> pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru terletak pada objek kajian yang sama, yaitu nasabah priority Bank Syariah Indonesia
4.	Cantika Larasati/ Institut Agama Islam Uluwiyah Mojokerto	<i>Nasabah Prioritas Bank Muamalat: Memahami kelebihan fasilitas dan fitur yang di dapat.</i>	Fokus pada aspek pelayanan dan stategi bisnis syariah, dengan tujuan menggambarkan bagaimana fasilitas dan keunggulan layanan.	Persamaan penelitian ini terletak pada objek kajian yang sama, yaitu nasabah prioritas dalam perbankan syariah. Kedua penelitian sama-sama membahas hubungan antara bank syariah dan nasabah prioritas serta hak-hak yang diperoleh nasabah sebagai pengguna layanan khusus.

5.	Nisrina / Universitas Negeri Sumatera Utara,	<i>Pertanggung jawaban Bank Syariah atas Kehilangan dana Perspektif Peraturan Otoritas jasa Keuangan</i>	Berbeda dengan penelitian yang dilakukan, berfokus pada analisis regulatif dan pengawasan kelembagaan, dengan menelaah sejauh mana ketentuan OJK	Persamaan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu tanggung jawab bank syariah dan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian atas dana yang disimpan pada bank.
6.	Fitriyani/Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.	<i>“Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah Prioritas pada PT Syariah Indonesia (KCP.</i>	Perbedaan penelitian ini adalah berfokus pada aspek manajerial dan pemasaran, dengan tujuan meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah prioritas melalui strategi pelayanan	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas hubungan antara Bank Syariah Indonesia dan nasabah <i>priority</i> dalam rangka meningkatkan kepercayaan serta kualitas pelayanan kepada nasabah.
7.	Gusti Patu / dari Universitas Udayana.	<i>Perbaungan)Perlindungan Hukum terhadap Nasabah terkait Bocornya data Nasabah berdasarkan Perspektif Hukum Perbankan.</i>	Perbedaan penelitian ini adalah berfokus pada aspek perlindungan data pribadi dan privasi nasabah.	Persamaan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu perlindungan hukum terhadap nasabah dalam hubungan hukum dengan bank.
8.	Cindy/dari Universitas Negeri Semarang.	<i>Perlindungan Hukum Nasabah dalam Akad Murabahah di Bank Syariah</i>	Perbedaan penelitian ini berfokus pada aspek perlindungan hukum yang bersifat kontraktual dan preventif.	Persamaan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu perlindungan hukum terhadap nasabah dalam kegiatan perbankan syariah.
9.	Purnama/Universitas Islam Negeri Padang.	<i>Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking office (PBO) dalam meningkatkan</i>	Perbedaan penelitian ini adalah berfokus bagaimana menarik dan mempertahankan nasabah prioritas	Persamaan penelitian ini Kedua penelitian sama-sama membahas hubungan antara bank dan nasabah <i>priority</i>

		<i>jumlah nasabah Priority.</i>	melalui pemasaran.	serta upaya yang dilakukan bank untuk menjaga kepercayaan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.
10.	Michalle/Universitas Hasanuddin Makassar.	<i>Tanggung jawab Bank dalam Perjanjian Penggunaan Safe Deposit Box</i>	Perbedaan dengan penelitian ini adalah berfokus pada perjanjian sewa menyewa atau penitipan barang aspek tanggung jawab bank jika terjadi kehilangan.	Persamaan penelitian ini Kedua penelitian juga sama-sama mengkaji kewajiban bank dalam menjaga keamanan aset yang dipercayakan oleh nasabah serta bentuk pertanggungjawaban yang dapat di mintakan kepada bank apabila terjadi kerugian.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya terdapat persamaan dan perbedaan yang menunjukkan bahwa penelitian penulis adalah orisinal.

F. Landasan Teori

Landasan teori yang di gunakan untuk memberikan dasar pemikiran yang mendalam tentang isu-isu yang berkaitan dengan tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap nasabah prioritas jika terjadi penyimpangan dana. Landasan teori ini mencakup berbagai konsep tanggung jawab bank syariah, perlindungan hukum nasabah prioritas, dan kedudukan nasabah prioritas. Secara keseluruhan teori-teori ini akan membimbing pemahaman dan analisis terhadap

bagaimana tanggung jawab perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah prioritas apabila terjadi penyimpangan dana.

1. Perlindungan Hukum bagi Nasabah

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan untuk mengayomi manusia yang dirugikan orang lain agar dapat dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum. Kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Hukum sebagai alat rekayasa sosial terlihat aktualisasinya di sini. Di antara Undang-Undang maupun PBI (Pengaturan Bank Indonesia) terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 direalisasikan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan. Fungsinya adalah untuk menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya. *Kedua*, perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur oleh otoritas jasa keuangan Nomor. 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan konsumen di sektor Jasa Keuangan²² dan aturan tentang PBI Nomor.

²² Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

10/10.PBI/2008 tentang laporan kantor pusat bank.²³ Mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

2. Teori Tanggung Jawab

Sistem hukum perbankan baik konvensional maupun syariah, bank memiliki kewajiban hukum (*legal liability*) untuk menjaga keamanan dana nasabah yang dipercayakan kepadanya. Tanggung jawab tersebut timbul karena adanya hubungan hukum antara bank dan nasabah, yang pada umumnya berbentuk perjanjian penyimpanan dana dalam konteks perbankan syariah. Bank berkedudukan sebagai pihak yang memegang amanah atas dana yang dititipkan, sementara nasabah, termasuk nasabah prioritas, adalah pihak yang berhak atas jaminan keamanan dan pengelolaan dana secara profesional serta sesuai prinsip syariah.

Menurut Philipus M. Hadjon, tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi dari adanya perlindungan hukum terhadap warga negara dari tindakan yang melanggar hak-haknya, baik yang dilakukan oleh negara maupun oleh badan hukum swasta seperti bank. Perlindungan hukum

²³ Cecep Tedi Siswanto. "Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank dalam Perjanjian Kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit. Condong Catur Sleman", *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. XIV No.1 Tahun 2017. hlm 70-71 <https://ejournal.up45.ac.id> diakses tgl 20 November 2025, pkl 01:50 WIB.

dibedakan menjadi perlindungan preventif (pencegahan pelanggaran) dan perlindungan represif (penegakan dan pemulihan hak ketika terjadi pelanggaran).²⁴

Apabila terjadi penyimpangan dana Bank Syariah memiliki kewajiban untuk memberikan pemulihan kepada nasabah sebagai bentuk perlindungan represif. Sementara itu M. Umer Chapra menekankan bahwa tanggung jawab lembaga keuangan syariah tidak hanya bersifat legal formal, tetapi juga memiliki dimensi etika dan keadilan sosial.²⁵ Prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial menjadi landasan moral bagi bank dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Maka dalam kasus penyimpangan dana nasabah prioritas, tanggung jawab bank bukan hanya sekedar mengganti kerugian secara finansial, tetapi juga mengembalikan kepercayaan dan reputasi lembaga perbankan syariah sebagai institusi yang amanah.

Sudut kelembagaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menegaskan tanggung jawab hukum Bank Syariah melalui peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, yang mewajibkan lembaga keuangan memberikan layanan yang adil, transparan, dan tanggung jawab. Ketika terjadi penyimpangan dana bank harus segera

²⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

²⁵ M. Umer Chapra, *Islamic Economics: What It Is and How It Developed*. (Jeddah: IRTI, 2000), hlm. 43.

melakukan klarifikasi dan memberikan ganti rugi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.²⁶

3. Teori Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan yang di definisikan oleh Moorman, Deshpande serta Zaltman adalah sebuah keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra yang telah di percayai. Mereka juga berhasil dalam mengungkapkan bahwa perilaku keterkaitan hubungan yang terjadi antara perusahaan dengan mitranya banyak ditentukan dengan melalui kepercayaan serta komitmen, sehingga dapat diambil kesepakatan bahwa kepercayaan memiliki peranan hubungan yang positif dengan niat ulang serta loyalitas. Kepercayaan serta komitmen merupakan perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi nasabah yang memiliki orientasi hubungan yang tinggi dalam transaksi.²⁷

Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, subjek, serta kegunaannya, berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan konsumen terikat dengan pembahasan sikap karena pengetahuan konsumen merupakan bentuk kepercayaan konsumen. Kepercayaan nasabah dapat di pahami sebagai kesediaan salah satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak yang lain dengan harapan pihak lain akan melakukan tindakan yang cukup untuk pihak satunya dapat mempercayai pihak lain tersebut, dengan kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan dari pihak

²⁶ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 28–32.

²⁷ Morgan, RM and Hunt, S. D, “The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing,” *Journal of Marketing*, Volume 58, (1994). hlm. 20-38. [10.2307/1252308](https://doi.org/10.2307/1252308). diakses tgl 20 November 2025, pkl 01:45 WIB

yang dapat di percaya. Kepercayaan sendiri adalah suatu penilaian hubungan seseorang dengan pihak lain yang akan melakukan transaksi tertentu yang sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh tidak pastian.²⁸

Kepercayaan nasabah merupakan jumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang di percaya dan kemampuan menepati janji (*Integrity*), motivasi serta perhatian yang paling di percaya untuk acuan bertindak yang sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (*benevolence*), kemampuan pihak yang di percaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai (*competency*) dan konsistensi perilaku yang dipercaya (*predictability*).

4. Keadilan Korektif

Keadilan menurut Aristoteles sebagai konsep utama dalam etika kebijakan yaitu dianggap sebagai fondasi moralitas dan etika, menurut Aristoteles keadilan adalah manifestasi tertinggi dari semua kebijakan moral dan oleh karena itu berada di pusat etika kebijakan. Fokus utama etika ini adalah penanaman dan praktik kebijakan moral sebagai sarana untuk mencapai eudaimonia, sebuah istilah Yunani yang berarti berkembang atau hidup baik.

Orang yang adil menurut Aristoteles, adalah mereka yang tidak sesuai dengan akal dan kebijakan moral. Mereka tidak hanya melakukan ini demi kesejahteraan diri sendiri, tetapi juga untuk kebaikan masyarakat. Dalam kata

²⁸ Darsono, L. I. dan Dharmmesta, B.S, "Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No. 3, Vol 20, (2005). hlm.27. <https://doi.org/10.15520/IJCRR/2018/9/02/424>. diakses tgl 25 November 2025, pkl 02:00 WIB.

lain, orang yang adil mengakui dan mempraktikkan keseimbangan yang adil antara hak dan tanggung jawab, baik dalam konteks personal maupun sosial.

Keadilan dan hukum menurut Aristoteles bertujuan untuk mencapai kebahagiaan. Aristoteles membagi keadilan menjadi dua yakni keadilan umum dan keadilan khusus. Keadilan umum berkenaan dengan kebaikan umum. Keadilan umum mengandung arti bahwa keadilan adalah menaati hukum dan yang tidak adil adalah yang tidak menaati hukum. Sedangkan keadilan khusus merupakan bagian dari keadilan umum mengarahkan pada kebaikan antar sesama keadilan khusus berkaitan dengan harta kehormatan, uang, dan keamanan yang *dapat di bagi* di mana keuntungan seseorang atas barang-barang tersebut mengakibatkan kerugian yang sama bagi orang lain.²⁹

Keadilan khusus di bagi menjadi beberapa keadilan yaitu salah satunya keadilan Korektif yang berfokus pada pembetulan sesuatu yang salah. Ketika pembagian dalam keadilan distributif tidak tepat, maka hal tersebut diperbaiki oleh keadilan korektif. Keadilan korektif bertujuan memberikan kompensasi kepada pihak yang di rugikan atas pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan, sedangkan hukuman yang sesuai harus diberikan kepada pelaku kejahatan. Ketidak adilan mengarah pada hancurnya kesetaraan. Contoh keadilan korektif yaitu ketika seseorang melakukan tindak pidana maka terjadi ketidak

²⁹ Febrian Duta Pratama et.al. "Konsep Keadilan dalam Pemikiran Aristoteles", *jurnal filsafat terapan*, 2024. hlm. 14-16 <https://journal.forikami.com/index.php/praxis/article/view/610> diakses tgl 25 Nomer 2025. pk1 02:20 WIB.

seimbangan, maka untuk menjadikanya seimbang pelaku tindak pidana tersebut harus mendapatkan sanksi.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian prinsip dan langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk menemukan solusi atas permasalahan yang diteliti³⁰ Penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana kedudukan hukum bagi nasabah prioritas dan implemementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap nasabah prioritas jika terjadi penyimpangan dana. Adapun metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini di rinci sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian hukum Normatif. Pendekatan hukum normatif adalah penelitian hukum yang menetapkan ketentuan hukum normatif pada suatu peristiwa hukum. Berusaha memahami peristiwa yang sedang berlangsung dalam konteks kehidupan nyata serta menempatkan temuan-temuan yang diperoleh kedalam kerangka realitas tersebut.³¹ Menjadi titik tekan bukan hanya pada norma hukum yang berlaku, tetapi lebih kepada implementasi tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumennya, khususnya pada nasabah prioritas yang mengalami kerugian dari pihak bank.

³⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 1994) hlm.1

³¹ Burhan Bugin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Cet. III. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001) hlm.82.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) Pendekatan ini digunakan untuk menelaah sebagai peraturan Undang-Undang yang menjadi dasar hukum perlindungan nasabah prioritas dan tanggung jawab bank. Beberapa Regulasi yang akan di analisis antara lain: (1) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. (5) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.13/23/PBI/2011 tentang prinsip Perlindungan Nasabah. Pendekatan

4. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah praktik pertanggungjawaban dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah prioritas atas terjadinya penyimpangan dana, baik yang disebabkan oleh kelalaian, kesalahan sistem, maupun perbuatan melawan hukum oleh pihak internal bank.

5. Konseptual (*Conceptual Approach*).

Pendekatan ini di gunakan untuk memahami dan membangun kerangka konseptual mengenai Bank Syariah, Perlindungan Nasabah/konsumen, dan tanggung jawab bank. Penelitian dapat menjelaskan

konsep-konsep teoritis yang terjadi dasar analisis, seperti teori perlindungan hukum dan teori tanggung jawab bank.

6. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier:

- a. Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang berasal dari Peraturan perundang-undangan sebagai hukum positif Indonesia yang memiliki kedudukan hukum tetap dan mengikat. Seperti dasar hukum perlindungan nasabah prioritas dan tanggung jawab bank, beserta kedudukan hukum nasabah prioritas di bank syariah Indonesia.
- b. Bahan Hukum Sekunder adalah tentang pendapat atau penafsiran dari ahli atau pakar bahan hukum yang berkaitan dengan undang-undang, atau bagaimana aturan tersebut diterapkan dalam praktik. Di sinilah bahan hukum berperan dengan memberikan penjelasan melalui analisis para ahli, hasil penelitian, maupun pembahasan akademik.
- c. Bahan Hukum Tersier Adalah Bahan Hukum tersier pelengkap yang berasal dari kamus hukum ensiklopedia sebagai alat bantu untuk menemukan, mengenali, atau memahami dalam konsep berkaitan dengan hukum. Beserta mencakup kamus bahasa Indonesia, kamus hukum, ekonomi syariah, serta sumber rujukan lain yang bersifat membantu pemahaman terhadap istilah-istilah teknis dan konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan objek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) Wawancara mendalam yang dilakukan secara semi-terstruktur kepada berbagai informan kunci. Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan terhadap objek penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu penelitian menyiapkan pedoman wawancara namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan secara lebih luas sesuai dengan kondisi di lapangan. Adapun informan yang telah diwawancarai dalam penelitian adalah sebagai berikut: mbak Ina sebagai tanggung jawab yang nasabah prioritas dan mbak Faro sebagai marketing prioritas.

6. Studi Dokumentasi

Peneliti akan mengkaji terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah berbagai dokumen tertulis, arsip, peraturan perundang-undangan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan pokok permasalahan penelitian. Melalui studi dokumentasi ini, dapat memahami dasar hukum, kebijakan, dan implementasi nyata tanggung jawab serta perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak bank syariah terhadap nasabah *priority* apabila terjadi penyimpangan dana.

7. Observasi

Peneliti juga dapat melakukan observasi untuk mengamati langsung di lokasi penelitian, yaitu di kantor cabang bank syariah Indonesia pada unit

layanan *priority* banking, atau lembaga keuangan syariah lain yang menyediakan fasilitas serupa. Studi lapangan yang dilakukan penulis berupa observasi dengan melakukan wawancara dengan pihak terkait serta mengumpulkan data langsung dari hasil wawancara. Peneliti berusaha untuk memahami mekanisme kerja, prosedur pelayanan, dan perilaku petugas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah *priority*, serta bagaimana proses penanganan pengaduan atau penyimpangan dana di laksanakan secara nyata.

8. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi secara sistematis faktual, dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan, peneliti berupa memahami dan menafsirkan makna di balik fenomena tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap nasabah *priority* dalam kedudukannya dan di lihat pada sudut pandang tanggung jawab pihak bank jika terjadi kerugian atau penyimpangan dana. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:³²

9. Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kepustakaan, observasi, dan dokumentasi, hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang komprehensif dari berbagai sumber, seperti

³² Rulli Nasrullah., Media Sosial; “*Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*”, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017) :hlm. 20.

Melalui manager bank syariah atau bank syariah lainnya. Bagian Legal dan kepatuhan bank syariah. Nasabah *priority* yang pernah mengalami penyimpangan dana atau kerugian dalam permasalahan yang terkait.

10. Reduksi Data

Peneliti reduksi data, dilakukan untuk menyaring data empiris dan normatif agar sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis sejauh mana tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah diterapkan terhadap nasabah *priority* ketika terjadi penyimpangan dana.

11. Kategorisasi dan Penyajian Data

Data yang sudah direduksi kemudian di kelompokkan dalam kategori tematik berdasarkan isu-isu utama yang muncul, semisal yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah *priority*, khususnya dalam kasus penyimpangan dana.

12. Interpretasi dan Analisis Tematik

Data yang sudah disajikan kemudian di analisis untuk menggali makna di balik informasi yang di kumpulkan. Dan memahami secara makna, pola, dan hubungan antar tema yang muncul dari hasil kepustakaan, observasi serta dokumentasi terkait implementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah *priority* apabila terjadi penyimpangan dana. Kemudian menginterpretasikan setiap temuan dalam konteks hukum perbankan syariah, dan teori tanggung jawab hukum.

13. Penarikan Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan setelah seluruh proses pengumpulan reduksi, kategorisasi, dan interpretasi data selesai dilaksanakan. Melalui metode, normatif empiris dengan pendekatan deskriptif, kualitatif, peneliti berusaha menarik pemahaman menyeluruh tentang bagaimana tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah dijalankan dalam menghadapi kasus penyimpangan dana yang dialami nasabah *priority*. Kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada temuan faktual di lapangan, analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai hukum Islam yang menjadi landasan utama operasional perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. Dalam Bab pendahuluan ini akan menguraikan mengenai *Latar Belakang masalah penelitian* sebagai dasar dari pemikiran kajian dalam karya tulis ilmiah ini. Kemudian *Rumusan Masalah* sebagai fokus utama dari penelitian karya tulis ilmiah ini. Selanjutnya *Tujuan dan Manfaat Penelitian*, sebagai capaian dari hasil yang diharapkan dalam penyusunan penelitian karya ilmiah ini. *Kerangka teori* sebagai pisau analisis dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian karya tulis ilmiah ini. Selain itu, dalam bab ini penulis menguraikan *Metode Penelitian* sebagai kaidah yang digunakan dalam penyusunan penelitian karya tulis ilmiah ini. Dan ketentuan akhir dalam

Sistematika Penulisan, sebagai kerangka penyusunan karya tulis ilmiah ini agar pembahasan dapat disusun secara konstruktif.

BAB II. Dalam Bab Kedua ini penulis akan menguraikan mengenai *Tinjauan Umum* terkait batasan kajian dalam karya tulis ilmiah yang termasuk uraian dalam kedudukan hukum nasabah prioritas dalam transaksi bank syariah Indonesia dan tanggung jawab beserta perlindungan konsumen di bank syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga akan diuraikan mengenai *Landasan Teori*, sesuai dengan dasar teori dalam karya tulis ilmiah ini yang kemudian dijadikan sebagai pisau analisis untuk menelaah realitas empiric yang terjadi sesuai dengan kajian ilmiah ini.

BAB III. Dalam Bab Ketiga ini penulis akan menguraikan mengenai *Hasil Penelitian* serta *Pembahasan* sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian karya tulis ilmiah ini.

BAB IV. Dalam Bab Keempat sebagai bab penutup dalam karya tulis ilmiah ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari penelitian sesuai dengan jawaban rumusan masalah yang telah di kemukakan dalam karya tulis ilmiah ini selain itu, akan di uraikan juga berkaitan dengan saran yang akan disarankan oleh penulis yang ada kaitanya dengan kedudukan hukum nasabah prioritas dalam transaksi bank syariah dan perlindungan hukum beserta tanggung jawab nasabah prioritas di bank syariah Indonesia. Analisis yang telah penulis lakukan dalam kajian karya ilmiah ini.

BAB II

TINJAUAN PERMBANKAN SYARIAH DAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH *PRIORITY*

A. Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia

Perbankan merupakan bidang kegiatan Ekonomi Syariah pertama yang berkembang luas di Indonesia pada awal abad 20. Meskipun pada awalnya kegiatan perbankan syariah ini hanya dilakukan oleh satu perusahaan perbankan, yaitu Bank Muamalat Indonesia yang melakukan kegiatan perbankan dengan prinsip syariah secara menyeluruh, kegiatan perbankan syariah kemudian di ikuti dengan pendirian Bank Umum Syariah (BUS) lainnya, pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS) oleh bank-bank konvensional, dan pendirian bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).³³ Pengaturan kegiatan perbankan syariah pertama kali diatur dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dengan menyebut istilah “bank berdasarkan prinsip bagi hasil” tanpa memberikan definisi prinsip bagi hasil tersebut.

Definisi prinsip bagi hasil disebutkan dalam PP No. 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil pasal 2 yaitu prinsip bagi hasil berdasarkan syariat yang digunakan oleh bank berdasarkan prinsip bagi hasil dalam; pertama, menetapkan imbalan yang akan di berikan kepada masyarakat sehubungan dengan

³³ Barlinti, Yeni Salma. *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*. Jakarta: Badan Litbang Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2010. hlm 224

penggunaan/pemanfaatan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Kedua, menetapkan imbalan yang akan diterima sehubungan dengan penyediaan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan bagi untuk keperluan investasi maupun modal kerja termasuk kegiatan usaha jual beli. Ketiga, menetapkan imbalan sehubungan dengan kegiatan usaha lainnya yang lazim dilakukan oleh bank dengan prinsip bagi hasil. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, kredit sebagai kegiatan yang dilakukan oleh bank konvensional diartikan lebih luas dari pengertian kredit yang diberikan pada UU No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan.³⁴ Pada pasal 1 huruf c pada Undang-Undang ini disebutkan definisi kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat di samakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antar bank dengan lain pihak dalam meminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan.

Puncak dari regulasi perbankan syariah pada akhirnya mengerucut pada pengesahan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada tanggal 16 juli 2008. dalam menyelenggarakan kegiatan usaha perbankan syariah, bank syariah harus berpedoman pada prinsip syariah. Prinsip syariah yang dimaksud oleh UU ini tertuang pada Pasal 1 angka 12 yaitu “prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa di bidang syariah”. Pada Pasal 26 UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah ditentukan bahwa Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam

³⁴ *Ibid.*225

melaksanakan kegiatan usaha dan atau produk jasa syariahnya wajib tunduk kepada prinsip syariah sebagaimana yang difatwakan oleh MUI.³⁵ Sehingga dalam penelitian ini Undang-Undang Perbankan yang berlaku di Indonesia tidak memberikan regulasi yang tegas mengenai perlindungan hukum nasabah atas kegagalan bank atau atas praktik-praktik perbankan yang tidak sehat. Padahal kedua masalah tersebut akan membuat resah nasabah perlindungan hukum yang di amanahkan Undang-Undang perbankan tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kelangsungan bank dalam sistem perbankan nasional. Banyak cara upaya dan tindakan pencegahan yang dapat di lakukan oleh bank yang bersangkutan untuk nasabah sebagai penyimpan dana yakni perlindungan secara langsung dan perlindungan secara tidak langsung.³⁶ Perbedaan upaya sangat mempengaruhi upaya dan tindakan pencegahan di atas. Perbedaanya jika upaya perlindungan secara langsung, hak preferen milik nasabah penyimpan dana dan lembaga asuransi deposito. Sedangkan upaya perlindungan secara tidak langsung adalah prinsip kehati-hatian. Batas Maximum pemberian Kredit (BMPK), kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi, merger, konsolidasi dan akuisisi bank.³⁷

1. Pengertian Bank Syariah

³⁵ Sofyan Al-Hakim, “Perkembangan regulasi perbankan syariah di Indonesia”. *Jurnal Wacana Hukum islam dan Kemanusiaan*, Volume 13, No.1 Juni 2013. hlm.15-32 <file:///Users/macbookair/Downloads/81-110-1-SM.pdf>, diakses tgl 11 Januari 2026. pkl 02:40 WIB

³⁶ Stia Bala Putra, “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan Syariah sebagai konsumen ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Perbankan di Indonesia”, *jurnal Legal Protection, Costomer, Islamic banking*. 2020 hlm. 97-102. <https://jurnal.um-palembang.ac.id> diakses tgl 11 Januari 2026. pkl 02:40 WIB.

³⁷ Hermasyah, 2013, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta. hlm.144.

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam. Bank syariah sering diasosiasikan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank Syariah, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank Syariah juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari Ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial³⁸.

Bank Syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma Islam, seperti yang disebutkan dalam pengertian di atas yaitu:

- a. Bebas dari Bunga (*riba*)
- b. Bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*maysir*)
- c. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*)
- d. Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*)
- e. Hanya membiyai kegiatan usaha yang halal.

Berdasarkan fungsi, bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan badan sosial (*maal*), sebagai badan usaha, bank syariah mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai manajer investasi, bank syariah melakukan penghimpunan dana dari para investor/nasabahnya dengan prinsip *wadi'ah yad*

³⁸ Harry Satria, et.al. "Analisis Determinan Fungsi Intermediasi dan Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia". *Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman*. Vol. 22, No.2 2022. <https://ejournal.iainkerinci.ac.id/index.php/islamika/article/view/1715/804>, diakses tgl 26 Juni 2026. pkl 01:09 WIB

dhamanah (titipan), *mudharabah* (bagi hasil) atau *ijarah* (sewa). Sebagai investor, bank syariah melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa³⁹.(Yumannita, 2005).

2. Fungsi Utama Bank sebagai Intermediasi

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem keuangan, juga fungsi sebagai lembaga intermediasi. Meskipun demikian perbankan syariaiah memiliki karakteristik tersendiri yang membedakan dengan lembaga keuangan konvensional dalam melakukan intermediasi, seperti dikutip dari Kahf berikut: *Bank syariah merupakan perantara keuangan. Mereka mengumpulkan tabungan dari penerima pendapatan yang memiliki surplus dan mendistribusikanya kepada pengusaha dan konsumen yang membutuhkannya untuk membiayai pembelian barang dan jasa mereka. Bank syariah melakukan intermediasi keuangannya atas dasar beberapa akad yang tidak termasuk pinjam-meminjam karena bunga dilarang dalam hukum Islam. Alih-alih kontrak pinjaman, bank syariah mengandalkan kombinasi dari tiga prinsip: sharing, leasing, and sale. Penting dalam fungsi intermediasi keuangannya adalah bank syariah menyerahkan insiatif investasi dan menggunakan dana kepada pengusaha dan pengguna dana lainnya.*

Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi (perantara) khususnya dalam penyaluran kredit atau pembiayaan mempunyai peranan penting bagi pergerakan roda perekonomian secara keseluruhan dan memfasilitasi pertumbuhan ekonomi.

³⁹ Ascarya Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran umum* (Jakarta Pusat Pendidikan dan Studi Kebangsentralan (PPSK), Bank Indonesia, 2005).

Level ekonomi makro ekonomi bank merupakan sumber utama pembiayaan bagi para pengusaha maupun individu.⁴⁰

Fungsi intermediasi keuangan muncul sebagai akibat dari mahalnya biaya monitoring, biaya likuiditas dan risiko harga (*price risk*) karena adanya asymmetric information antara pemilik dana dengan perusahaan pengguna dana sehingga dibutuhkan pihak perantara (intermediary) yang mampu mengakomodir kebutuhan kedua belah pihak.⁴¹

3. Menjaga Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah

Sebagaimana yang telah disebutkan, otoritas yang mendapatkan wewenang untuk mengeluarkan fatwa keuangan syariah di Indonesia adalah Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) hal ini pertama kali di formulasikan secara legal-formal baru dalam surat keputusan di reksi Bank Indonesia tentang Bank Umum berdasarkan syariah: Dewan Syariah Nasional adalah dewan yang dibentuk oleh MUI yang bertugas dan memiliki wewenang untuk memastikan kesesuaian antara produk, jasa, dan kegiatan usaha bank dengan prinsip syariah.

Penjabaran otoritas DSN-MUI itu diwujudkan dalam dua hal⁴² pertama, otoritas perumusan prinsip syariah. MUI menjadi otoritas satu-satunya yang di

⁴⁰ Koch, et.al. "Bank Management", Fourth Edition, Orlando, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers. 2000

⁴¹ Saunders, et.al. Financial Institutions Management. A Risk Management Approach (Sixth). New York, McGraw Hill International Edition 2008.

⁴² Karni, Asrori S. "*Problem Konseptual Otoritas Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance) dalam Regulasi Perbankan Syariah*". Tesis. UI, 2010.

sebutkan UU, dengan fungsi membuat fatwa tentang prinsip syariah.⁴³ Karena fatwa MUI bukan bagian sumber hukum dalam tata urutan peraturan perundang-undangan yang mengikat,⁴⁴ maka agar berkekuatan operasional, fatwa itu dituangkan dalam wadah legal berupa peraturan Bank Indonesia (PBI). proses peralihan dari fatwa MUI menjadi PBI itu dikelola oleh Komite Perbankan Syariah (KPS), sebuah komite di internal BI, kedua tahap pengawasan. Mekanisme pengawasan kepatuhan syariah diwujudkan dalam bentuk penyediaan divisi kontrol internal berupa DPS di setiap bank syariah.

Secara umum, model otoritas kepatuhan yang dimiliki itu merupakan penguatan praktek yang sudah berjalan sebelum UU 21/2008 lahir. MUI sudah lama memainkan peran penting dalam perjalanan perbankan syariah di Indonesia. Meskipun bukan badan hukum publik, bukan bagian lembaga negara, MUI Pasca UU tersebut, di beri otoritas mengeluarkan ketentuan yang memberi yang memberi kesan mengikat publik, sebagaimana layaknya badan hukum publik. Sebelum berlakunya UU Nomor 21 Tahun 2008, fatwa MUI dalam perumusan regulasi tidak mengikat.

Sebelum berlakunya UU 21/2008, fatwa MUI sudah banyak yang di serap oleh regulator menjadi regulasi, tetapi formula penyerapannya tergantung kebijakan regulator. Fatwa yang diserap secara utuh, ada pula yang diserap

⁴³ Amin, Ma'ruf. *Fatwa dalam sistem hukum islam*, Jakarta: 2008

⁴⁴ Asshiddiqie, Jmily dan Ali Safaat, *"Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Jakarta: Serjen dan Kepaniteraan"*. MK-PI, 2006

secara persial, dan ada juga yang diabaikan. Mekanisme penyerapan fatwa yang demikian itu, sejalan dengan hakikat dasar fatwa sebagai produk hukum Islam yang tidak mengikat. Otoritas regulasi tidak terikat mematuhi fatwa. Semenjak berlakunya UU Nomor 21 Tahun 2008 pasal 26, fatwa MUI dinyatakan menjadi rujukan resmi dalam penyusunan peraturan BI tentang prinsip syariah di Indonesia.⁴⁵

4. Prinsip-Prinsip Kontrak Muamalah yang diterapkan dalam Perbankan Syariah

Sejumlah aspek yang ada dalam hukum Islam, adalah hukum kontrak yang paling banyak dirujuk dalam konteks operasional perbankan syariah. Operasional dari perbankan syariah adalah identik dengan penerapan dari kontrak keuangan, dengan demikian masuk dalam wilayah fiqh al-muamalah. Pembahasan mengenai kontrak Islami penting untuk didiskusikan guna meletakkan pondasi awal sebelum pembahasan lebih lanjut mengenai kepatuhan syariah dalam perbankan syariah. Alasan inilah, sumber-sumber hukum dalam kontrak, unsur-unsur yang tidak diperbolehkan dalam kontrak, prinsip-prinsip mengenai keuntungan atau ribh (profit), dan al-maqsu'id al-shari'yyah (tujuan dari syariah) akan memperoleh perhatian yang proporsional dalam pembahasan-pembahasan berikutnya.

Sumber-sumber Hukum Islam terkait Kontrak Muamalah:

⁴⁵ Adams, Wahidudin, *"Pola Penyerapan Fatwa Majelis Ulama Indonesia dalam Peraturan Perundang-Undangan 1975-1977"*, Disertasi: UIN Jakarta, 2000.

a. Al-Qur'an

Kitab suci Al-Qur'an Suci merupakan sumber utama, bukan saja untuk hukum islam, namun ia adalah merupakan sumber hukum islam yang komprehensif dan tak terbantahkan tentang ajaran islam, meskipun di dalam beberapa kasus , kitab suci ini hanya menyediakan prinsip-prinsip dasar, bukannya penjelasan yang detail dan rinci. Legalitas Al-Qur'an sebagai sumber utama bagi ajaran islam yang di tunjukkan baik oleh beberapa ayat dalam Qur'an ataupun dalam hadits yang dikatakan oleh Rasulullah.

Prespektif hukum dari ayat-ayat dalam Al-Qur'an dapat digolongkan kedalam beberapa kelompok yang menunjukkan karakteristik pensyariaan hukum di dalam Al-Qur'an. Kata-kata dalam Al-Qur'an adakalanya bersifat menyimpulkan (konklusif) dan mengikat,⁴⁶ di mana hanya di mungkinkan satu pengertian tunggal yang definitive (*qath'iy*), atau bersifat spekulatif (*Dzanniy*), setiap ayat-ayat, mungkin bersifat umum (*'Amm*) atau khusus spesifik (*Khash*). Teks Al-Qur'an juga ada yang bersifat detail (musafassal) atau global (*mujmal*).⁴³

b. Al-Sunnah

Al-sunnah atau adat kebiasaan Rasulullah adalah sumber hukum Islam otoritatif yang kedua setelah al-Qur'an. Sunnah dibagi menjadi ucapan verbal

⁴⁶ Jamal J Nasir, *The Islamic Law of Personal Status*, London: Graham dan Trotman, 1990, 19-20, Muhammad Hashim Kamali, *Principles of Islamic Jurisprudence* (Selangor: Ilmiah Publisher, 2000), hlm. 21, 29.

(sunnah qawliyyah), tindakan dari Nabi saw (sunnah fi'liyyah) dan kesetujuan yang tidak terucapkan, misalnya ekspresi ketidak setujuan ketika mendengar atau mengamati sesuatu yang dikatakan atau dilakukan (sunnah taqririyyah). Sunnah juga di kenal dengan hadith, yang diartikan sebagai perkataan dari Rasulullah. Legalitas dari sumber hukum ini di nyatakan dalam argumen yang mendukung legalitas Al-Qur'an yang disebutkan di atas, sebagaimana di sebutkan bahwa sunnah adalah sumber hukum yang kedua setelah Al-Qur'an.⁴⁷

c. Ijtihad

Selanjutnya sumber di atas tentang kontrak muamalah, maka sumber hukum lain yang ada adalah ijtihad.⁴⁸ Ijtihad berarti: Sebuah upaya intelektual yang sangat luar biasa yang dilakukan oleh seorang ahli agama ahli tafsir untuk mendapatkan sebuah persepsi tertentu yang benar dan jelas dari dasar yang asli dari Hukum Islam dengan sebuah pandangan untuk menurunkan sebuah aturan yang operasional darinya yang di maksudkan untuk memberikan solusi hukum yang diperlukan atas sebuah permasalahan atau isu yang di hadapi oleh sebuah masyarakat islam dalam setiap tahap perkembangannya.⁴⁹

⁴⁷ Abd al-Karim Zaidan, *Al-Madkhal li Dirasah al-Shariah al-Islamiyyah* (Beirut: AlMuassasah al-Risalah, 2002), 162 Jamal, 20-21. dan Dr. Agus Triyanta, "*Hukum Perbankan Syariah*", Tahun 2016.

⁴⁸ Ijtihad itu sendiri, meskipun terkadang dipandang sebagai salah satu dari sumber hukum, tapi lazimnya lebih di nilai sebagai sebuah metode atau proses dalam penemuan hukum daripada sebagai sumber hukum. Imran Ahsan Khan Nyazee. *Theories of Islamic Law and the Methodology of Ijtihad* (Kuala Lumpur: The Other Press, 2002), 287. dan Dr. Agus Triyanta, *Hukum Perbankan Syariah*. Tahun 2016.

⁴⁹ Terminologi asli terjemahan inggrisnya adalah: "An extreme intellectual effort employed by expert interpreters to have a correct and definite perception of the original basic maxims of Islamic law with

5. Prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah

Prinsip operasional lembaga keuangan syariah yakni berdasarkan prinsip syariah, yaitu kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

- a. Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah, antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam yang tidak mensyaratkan nasabah penerima fasilitas pengembalian dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.
- b. Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- c. Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali diatur lain dalam syariah.
- d. Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
- e. Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Adapun prinsip-prinsip perbankan syariah sumber lain sebagai berikut:

- a. Prinsip titipan

a view to derive operative orders therefrom to provide the necessary legal solution of the problems and issues faced by an Islamic society at any stage of its development” dalam, Abu Ishaq al-Shatibi, al - Muwafaqat, Kitab al-Ijtihad, terjemahan merujuk pada, Mohd. Taqi Amini, Fundamentals of Ijtihad, translated by Ghulam Ahmad Khan, (Delhi: Idarah-I Adabiyat-I Delli, 1986), 1. dan Dr. Agus Triyanta, *Hukum Perbankan Syariah*. Tahun 2016.

- b. Prinsip bagi hasil
- c. Prinsip jual beli
- d. Prinsip sewa-menyewa
- e. Prinsip pinjam meminjam
- f. Prinsip jasa

6. Pengawasan Bank Syariah

Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiunan dan asuransi sudah harus terbentuk pada tahun 2010. keberadaan otoritas jasa keuangan (OJK) sebagai suatu lembaga pengawasan sektor keuangan di Indonesia yang perlu diperhatikan, karena ini harus dipersiapkan dengan baik segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut. Visi dan Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Visi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah :

- b. Menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya.
- c. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.
- d. Mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum

Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah:

- 1) Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- 2) Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;

3) Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Tujuan OJK antara lain:⁵⁰

- a) Terselenggaranya seluruh sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.
- b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan
- c) Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam sistem keuangan.⁵¹

Pelaksana tugas dan wewenang OJK di tengah situasi ekonomi global dan domestik yang kurang menggembirakan, OJK tetap teguh menjalankan mandatnya untuk mewujudkan kegiatan sektor jasa keuangan yang teratur, kredibel dan tumbuh berkelanjutan.

B. Pengaturan Nasabah Prioritas

1. Perlindungan Nasabah Prioritas

Nasabah Prioritas adalah nasabah individu yang dipilih oleh bank untuk mendapatkan layanan perbankan khusus dan istimewa dibandingkan nasabah umum. Adapun layanan nasabah prima dalam peraturan otoritas jasa keuangan No. 57/POJK. 03 Tahun 2016 dan konsep pelayanan bank secara umum yaitu sebagai berikut : Syarat dan ketentuan nasabah prioritas dan Hak nasabah prioritas.

2. Layanan Nasabah Prima dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

⁵⁰ Mandala Manung Pathama Rhardja, “*Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter*” (Kajian Konstektual di (Indonesia) jakarta: 2007, Penerbit FE UI, hlm. 30

⁵¹ *Ibid* hlm.27

Layanan nasabah prima adalah bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah Prima. Nasabah Prima atau nasabah Prioritas dalam peraturan otoritas jasa keuangan no. 57/POJK.03 tahun 2016 adalah perorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu di bandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.⁵² Surat Edaran Indonesia Nomor. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal penerapan manajemen risiko pada Bank Umum yang melakukan Layanan Nasabah Prima. Dalam melaksanakan LNP dan sebagai bagian upaya dari pemenuhan aspek transparansi, edukasi dan perlindungan nasabah baik yang diatur oleh Bank Indonesia maupun otoritas lainnya, Bank melakukan hal-hal sebagai berikut.⁵³

3. Memberikan Penjelasan mengenai Spesifikasi LNP

Bank harus menjelaskan secara tertulis dan lisan mengenai nama/brand name dari LNP masing-masing kelompok Nasabah Prima dalam LNP dan kriteria apabila ada, cakupan layanan produk dan aktivitas yang tersedia untuk di tawarkan kepada nasabah Prima. Untuk itu, hal-hal yang perlu di jelaskan antara lain: *Pertama*, spesifikasi dan karakteristik produk dan/atau aktivitas. *Kedua*, keistimewaan yang dapat diperoleh sebagai

⁵² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 57/POJK.03 Th.2016

⁵³ Lampiran Surat Edaran Nomor 13/29/DPNP Tahun 2011 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

Nasabah Prima; dan *Ketiga*, Resiko, Tanggung jawab, hak dan kewajiban baik untuk pihak

4. Bank maupun Nasabah Prima.

Produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan bukan produk dan aktivitas bank yang bersangkutan maka bank wajib: Menjelaskan bahwa tanggung jawab atas produk dan aktivitas non bank yang ditawarkan oleh atau melalui bank bukan berada pada bank; dan Menjelaskan kepada nasabah Prima bahwa produk dan/atau aktivitas tersebut telah memperoleh surat penegasan dan/atau persetujuan dari Bank Indonesia dan otoritas terkait. *Pertama*, Memberikan informasi mengenai produk dan/atau aktivitas tidak dapat melebihi kewenangan/izin yang dimiliki bank. *Kedua*, Pemberian informasi mengenai produk dan/atau aktivitas tidak dapat menggunakan pengaruh atau tekanan untuk kepentingan bank, grup bank atau pegawai bank. *Ketiga*, Tidak memberi informasi yang menyesatkan (*misleading*) dan/atau yang tidak sesuai dengan norma yang berlaku (*misconduct*) mengenai produk dan/atau aktivitas yang di tawarkan.

Atas dasar peraturan tersebut, maka bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip manajemen risiko sebagai perwujudan Bank dalam menerapkan prinsip transparansi pada Nasabah Prioritas tersebut. Tata kelola yang efektif (*Good Corporate Governance*) di tetapkan dengan menekankan pada pemahaman risiko dan kemampuan manajemen risiko dan

menyelaraskan atau meluruskan selera risiko (*risk appetite*) dengan kesempatan yang dimiliki perusahaan.⁵⁴

5. Layanan Nasabah Prioritas

Nasabah *Priority* dapat didefinisikan nasabah yang menggunakan pelayanan *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin di cari oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya. Layanan *Priority Banking Officer* (PBO) adalah pegawai yang berfungsi sebagai personal banker, financial advisor dan marketing officer atas produk layanan kepada nasabah *priority* untuk meningkatkan *growth* serta melakukan one stop financial services untuk meningkatkan *fee based income*. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan PBO, maka semakin banyak asset nasabah yang di percayakan untuk di kelola dan semakin besar keuntungan yang di dapatkan.⁵⁵

Nasabah *priority* adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar disebuah bank. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah prioritas pada Bank Syariah, yaitu seperti membuka tabungan nasabah biasa sebagai berikut: pertama, identitas diri yang terbaru (KTP/SIM/Paspor/KTP sementara, sedangkan untuk perusahaan/lembaga/yayasan harus memiliki akta notaries,

⁵⁴ Endang Siti Arbaina, “Penerapan Good Corporate Governance pada Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Mahasiswa Unesa*, Universitas Negeri Surabaya, 2012. hlm.,13 <https://www.academia.edu> diakses tgl 15 Januari 2026. pk1 03:10 WIB.

⁵⁵ M. Nur Rianto Al arif. “Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah”. (Bandung: Alfabeta 2010).

NPWP, SIUP, SKTU dan dokumen penting lainnya). kedua, persyaratan administrasi untuk nasabah *priority* setoran awalnya seperti minimal Rp. 10.000.000 dan memiliki dana minimal Rp. 500.000.000, sedangkan untuk dana administrasi itu sama nasabah *priority* dengan nasabah biasa.

Nasabah *priority* dilayani oleh karyawan khusus untuk dapat di salurkannya prioritas yang diberikan kepada para nasabah *priority*, dan ini sangat memberikan dampak kenyamanan bagi nasabah *priority* dalam menanamkan tabungannya lebih lama di Bank Syariah Indonesia. Bentuk pelayanan tersebut seperti, bahwa karyawan yang menjadi *security* juga harus memberikan pelayanan lebih kepada nasabah *priority*, dengan membuka pintu mobil, memberikan salam, kata-kata yang sopan dan ramah serta mengarahkan kepada karyawan yang hendak melayaninya.⁵⁶

Alasan pihak bank memberikan perbedaan layanan antara nasabah biasa dengan nasabah *priority* karena volume dana yang diberikan kepada pihak bank sudah mencapai dana minimal nasabah *priority* serta perbedaan tersebut juga dilakukan karena adanya surat edaran Bank Indonesia (BI) No 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011, tentang penerapan manajemen Risiko apada Bank Umum melakukan Layanan Nasabah Prioritas (LNP). Bentuk perhargaan lain yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah *priority* adalah dengan memberikan reward kepada setiap nasabah *priority* berupa logam mulia, kepada motor dan paket umrah dan biasanya BSM

⁵⁶ Hidayatina and Mutia Siska. "Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap pelayanan Nasabah *Riority* Bank Syariah Mandiri abang lhokseumawe", *jurnal Jeskape* Vol.2 No.1 Januari juni 2019. hlm 177-179 <https://media.neliti.com> diakses tgl 18 Januari 2026, pk1 02:20 WIB.

lakukan setiap akhir tahun, dan jumlah nasabah priority yang dimiliki BSM tidak selamanya menetap dan sifatnya relative, yaitu bisa dikatakan dalam setahun ada penambahan nasabah priority dan bisa juga berkurang menurut tingkat usaha yang dikelolanya atau simpanannya, kemudian nasabah priority tidak dikenakan zakat, hanya pihak BSM memberitahukan atau memberikan pelayanan bagi nasabah yang ingin mengeluarkan zakat agar suci harta yang dimilikinya.

6. Syarat dan Hak Nasabah prioritas

Nasabah prioritas adalah layanan istimewa yang diberikan oleh suatu Bank kepada nasabah pilihan. Seorang nasabah yang masuk dalam kategori nasabah prioritas akan mendapatkan pelayanan khusus dari bank. Para nasabah prioritas tidak perlu antre bersama nasabah lain jika ada keperluan di Bank. Selain itu, ruangan pelayanan nasabah prioritas juga berbeda dengan nasabah biasanya. Ruangan untuk nasabah prioritas biasanya lebih nyaman dan istimewa, seperti disediakan minuman ringan dan cemilan. Nasabah prioritas juga bisa mendapatkan proses pengajuan kredit yang lebih cepat dengan promo bunga spesial. Syarat untuk menjadi seorang nasabah prioritas tidak cukup hanya memiliki dana dengan jumlah tertentu saja, perlu memenuhi beberapa syarat berikut: *Pertama*, Tidak Blacklist di Bank manapun. *Kedua*, Memiliki identitas dan sumber pendapatan sesuai KYC (Know Your Customer). *Ketiga*, Mempunyai Portofolio Keuangan dengan

jumlah tertentu. *Keempat*, Mendaftar Nasabah bukan karena kredit, tapi debit.⁵⁷

Hak nasabah Bank di atur pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen. Yaitu ada 7 Hak nasabah perbankan yang perlu dipahami, seperti yang sudah dirangkum pada Undang-Undang perlindungan konsumen dan pengumuman resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK):

- a. Informasi rinci soal produk perbankan
- b. Perlindungan keamanan data
- c. Bunga tabungan, fasilitas ATM, uang berlaku dan laporan transaksi
- d. Kompensasi dan ganti rugi
- e. Perlakuan adil
- f. Pelayanan terbaik
- g. Menyampaikan pengaduan.⁵⁸

7. Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah

a. Definisi Perlindungan Hukum Nasabah

Perlindungan hukum nasabah adalah upaya yang diberikan oleh negara atau terkait untuk menjamin dan melindungi hak-hak nasabah

⁵⁷ Di tulis oleh Redaksi OCBC, “Syarat dan Cara menjadi Nasabah Prioritas di Bank https://www.ocbc.id/id/article/2024/09/02/syarat-dan-cara-menjadi-nasabah-prioritas?utm_source=diakses pada tgl 3 Februari 2026, pk1 02:50 WIB.

⁵⁸ Di tulis oleh admin-edoo, “Biar tidak Tertipu, ini 7 Hak Nasabah Bank yang Perlu di Pahami”, https://edoo.id/2020/11/biar-tidak-tertipu-ini-7-hak-nasabah-bank-yang-perlu-kamu-pahami/?utm_source=diakses pada tgl 3 Februari 2026, pk1 03: 20 WIB.

sebagai konsumen jasa keuangan, khususnya dalam hubungan dengan lembaga perbankan atau keuangan lainnya. Perlindungan ini mencakup aspek preventif (pencegahan) maupun represif (penyelesaian sengketa) guna memastikan bahwa nasabah mendapatkan layanan yang adil, transparan, dan aman, menurut Subekti, perlindungan hukum adalah segala usaha yang memberikan keamanan hukum kepada subjek hukum dalam menjalankan hak dan kewajibannya.

Bicara mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah, kita tidak dapat memisahkan diri dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, karena pada dasarnya UU inilah yang di jadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Di Indonesia perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen/nasabah nampak jelas pada tahun 1998 dilanjutkan pengesahan dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang mana telah memberikan harapan-harapan besar bagi konsumen.⁵⁹

Landasan hukum perlindungan nasabah dalam perbankan syariah di Indonesia mengacu pada beberapa instrumen penting. Di antaranya adalah UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang secara khusus mengatur kegiatan usaha lembaga keuangan syariah dan

⁵⁹ Fitri et.al. "Aspek Perlindungan Hukum Nasabah", *Jurnal Bisnis Ekonomi syariah dan Pajak*. Volume.2,No.2 Juni 2025. hlm13-35 <https://e-journal.uingusdur.ac.id>.diakses tgl 4 Februari 2026, pk1 03:45 WIB.

menetapkan kewajiban kesesuaian syariah dalam seluruh produknya. Selain itu fatwa-fatwa dari Dewan Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menjadi pedoman Normatif bagi akad dan transaksi yang dilakukan oleh perbankan syariah. Fatwa DSN-MUI, misalnya tentang akad murabahah, mudharabah, atau wakalah bil ujah, mengatur aspek kejelasan harga, nisbah keuntungan, dan tanggung jawab masing-masing pihak. Hal ini menjadi dasar untuk melindungi hak dan kewajiban nasabah secara proporsional dan adil. Sampai saat ini, bidang perbankan syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang paling menonjol dari berbagai aspeknya. Sementara beberapa bidang jasa dari berbagai macam lembaga keuangan syariah juga mulai muncul dan berkembang, seperti asuransi, pegadaian, pasar modal, reksadana, maupun obligasi, dan lain-lain.⁶⁰

Berdasarkan Prinsip Keadilan (al-'adl) dan kepercayaan (al-amanah), perlindungan konsumen merupakan elemen penting dalam hukum ekonomi syariah. Berbagai fatwa DSN-MUI menegaskan konsep transparansi, kejujuran dan perlindungan hak konsumen dalam transaksi perbankan syariah. Regulasi yang berlaku, seperti peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI, mengamanatkan bahwa bank syariah harus memiliki sistem pengamanan yang kuat untuk menghindari kerugian bagi nasabah.

⁶⁰ Ro'fah Setyowati, "Perlindungan "khusus" bagi Nasabah Perbankan Syariah dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", MMH, jilid 39 No .3 September 2010. hlm. 207

Namun dalam kasus Bank Syariah Indonesia, masih mengalami atau mendapat kelemahan dalam penerapan standar ini, yang menyebabkan ketidak pastian hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian.⁶¹

Pengaturan otoritas keuangan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi bank dalam hal keamanan data nasabah. Perlindungan Kontrak sistem hukum memberikan perlindungan melalui perjanjian kontrak antara bank dan nasabah. Kontrak tersebut mencakup ketentuan tentang kerahasiaan dan keamanan data nasabah, serta kompensasi dalam hal terjadi pelanggaran keamanan yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Otoritas pengawas perbankan diberbagai negara telah memperkuat pengaturan terkait keamanan data. Regulasi ini sering kali mengatur standar keamanan, pemantauan, pengujian kerentanan, dan pelaporan insiden keamanan.⁶²

Perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen di dunia perbankan sangatlah penting karena pada kenyataannya kedudukan para pihak antara badan usaha dengan konsumen dalam hal ini bank sangatlah penting, nasabah sering kali tidak setara.⁶³ Perjanjian ketika nasabah ingin menggunakan jasa perbankan yang harus ditandatangani hanya

⁶¹ Anam, H (2023). Manegemen Risiko Operasional Bank Syariah; “Teori dan Manfaat”. *Jurnal At-Tamwil*. Kajian ekonomi Syariah 4(1). hlm.16-31. <https://www.doi.org/10.3336/at.v5i1.1476>. diakses tgl 4 Februari 2026, pk1 03:50 WIB.

⁶² Venia Utami keliat.et.al. “Analisis Upaya dan Peran Perlindungan Hukum terhadap Kasus Peretasan Data Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Ilmu Hukum Prima*.hlm.187-188.<http://jurnal.unpimda.ac.id/index.php/IHP>. diakses tgl 5 Februari 2026, pk1 04: 00 WIB.

⁶³ Handri Raharjo, *sistem hukum indonesia*, Pustaka Yutisia,Yogyakarta, 2018,hlm.25

⁶¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta:PT.Granmedia Widiasarana Indonesia, 2004), hal.117.

oleh pihak yang mempunyai kedudukan lebih tinggi yaitu bank. Selama ini nasabah tidak punya pilihan lain selain menerima atau menolak transaksi yang di tawarkan bank.⁶¹

8. Hak dan Kewajiban Nasabah

Berikut adalah penjelasan hak-hak konsumen perbankan, yaitu:

- a. Hak mendapatkan informasi sejelas-jelasnya (Prinsip Transparansi).
sebagai konsuen produk keuangan, kamu mempunyai hak untuk mendapatkan informasi tentang produk keuangan tersebut dengan sejelas-jelasnya. Aturan OJK mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan, untuk memberikan informasi tentang produk atau layanan dengan kaurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan.
- b. Hak Mendapatkan Perlakuan yang Adil (Prinsip Perlakuan yang Adil).
sebagai konsumen, kamu juga memiliki hak untuk mendapatkan akses yang setara pada produk keuangan, sesuai klasifikasi yang ditentukan oleh penyedia produk. Misalnya, sebuah produk di sediakan untuk konsumen dengan penghasilan minimal Rp 6 juta per bulan jika memenuhi kategori tersebut namun di nyatakan tidak bisa melanjutkan kegiatan transaksi, maka kamu berhak meminta penjelasan penolakan tersebut.
- c. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang Andal (Prinsip Keandalan).
Dalam hal ini, sobat sikapi sebagai konsumen berhak untuk

mendapatkan pelayanan yang akurat. Di mana sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang diberikan oleh LJK harus mumpuni dan profesional.

- d. Hak Mendapatkan Perlindungan Keamanan Data (Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data/informasi Konsumen). Ketika membeli sebuah produk keuangan, kamu banyak membagi data pada penyedia produk. Nah, pahami bahwa kamu memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan data pribadi. OJK melarang perusahaan keuangan membagi data atau informasi tentang konsumennya pada pihak ketiga.
- e. Hak Mengajukan Aduan bila ada Masalah (Prinsip Penanganan Pengaduan Serta penyelesaian sengketa Konsumen secara Sederhana, cepat, dan Biaya Terjangkau). Konsumen produk keuangan juga memiliki hak untuk mengajukan pengaduan bila ada masalah dalam proses transaksi tersebut.⁶⁴ Dalam Perspektif jasa Perbankan Syariah, maka hak-hak tersebut dapat di ilustrasikan antara lain sebagai berikut: hak atas keamanan dari aspek syariah (visi, misi dan operasionalnya tidak bertentangan dengan prinsip syariah). hak atas informasi produk yang sesuai dengan kebutuhan, hak untuk mendapatkan penyelesaian dengan prosedur dan substansi yang sesuai dengan syariah bilamana

⁶⁴ Lu'luul Karimah.et.al, "Legal Protection For Sharia Banking Customers", *journal of Financial and Islamic Banking*, Vol. 2, No. 2 2024.hlm.142-152. <https://Journal.universitaspahlawan.ac.id> diakses tgl 7 Februari 2026, pk1 04:10 WIB.

terjadi konflik, bahkan yang mengarah pada sengketa.⁶⁵ Bentuk Tanggung jawab Bank Syariah terhadap Nasabah Bentuk-bentuk pertanggungjawaban tentunya tidak lepas dari prinsip tanggung jawab perdata yaitu:⁶⁶

- f. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*) di mana seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Prinsip ini sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdata yang menyebutkan “Tiap Perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- g. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of Liability*) di mana tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada tergugat. Ini di kenal dengan istilah beban pembuktian terbalik.
- h. Prinsip Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of Non Liability*) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

⁶⁵ Setyowati,R.F. (2022).Perlindungan “khusus” Bagi Nasabah Perbankan Syariah dalam Perspektik Perlindungan Konsumen.

⁶⁶ Frasiska Novita Eleanora, *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

- i. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) Prinsip tanggung jawab mutlak sering di identikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *stricy liablity* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan.
- j. Prinsip Tanggung jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*) Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila di tetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, maka pembatasan tersebut harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Dilihat dari pertanggungjawaban dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa terdapat prinsip Pertanggungjawaban mutlak maka berkaitan dengan kasus dalam hal ini Bank Syariah Indonesia harus bertanggung jawab atas kesalahan yang di lakukan terhadap para nasabah. Apabila dalam hukum perdata di kenal adanya kerugian atau sering kita sebut perbuatan melawan hukum yang dimana pelanggaran terhadap orang lain yang konsekuensinya langsung ditanggung serta diadili secara hukum. Bila kita mencari perumusan perbuatan melawan hukum dan ketentuan Pasal KUHPerdata yang di mana tidak merumuskan dari perbuatan melawan hukum

tersebut tetapi hanya mengatur seseorang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum.⁶⁷

9. Perlindungan Hukum sebagai Jaminan Kepastian

Kewajiban bank untuk menjaga rahasia nasabah tidak hanya didasarkan pada etika bisnis atau kontrak kerja, tetapi juga di lindungi dan diatur secara ketat oleh hukum, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan memberikan landasan hukum yang kuat, memastikan bahwa bank tidak dapat dengan mudah membuka rahasia nasabah pada pihak lain, kecuali dalam kondisi secara tegas di kecualikan oleh Undang-Undang. Perlindungan hukum ini memberikan kepastian bagi nasabah bahwa hak-hak mereka diakui dan dilindungi oleh negara. Lebih lanjut, keberadaan sanksi pidana yang tegas bagi pelanggar juga menjadi instrumen efektif untuk mencegah terjadinya kebocoran informasi. Dengan demikian rahasia bank adalah wujud nyata dari perlindungan hukum dan jaminan keamanan yang komprehensif, mencakup aspek kontraktual, operasional dan regulasi. Semua upaya ini bersinergi untuk membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabahnya, yang didasarkan oleh prinsip kepercayaan dan keamanan.⁶⁸

⁶⁷ Vanesha. et.al, “Penerapan Perlindungan Konsumen terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah”, *jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol.1, No.2 Juni 2023, hlm. 180-194. DOI: <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>. diakses tgl 7 Februari 2026, pkl 04:30 WIB.

⁶⁸ Yunindya, et.al, ”Perlindungan Hukum terhadap Nasabah bank Berkaitan dengan Menjaga Rahasia oleh Bank”, *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humanlora*, Vol.4, No.6, Oktober 2025. hlm. 894 <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i6.11871> diakses tgl 10 Februari 2026, pkl 07:30 WIB.

BAB III
ANALISIS TENTANG TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM
NASABAH *PRIORITY* TERHADAP PENYIMPANGAN DANA DI BANK SYARIAH
INDONESIA

1. Kedudukan Hukum Nasabah *priority* dalam Transaksi Bank Syariah Indonesia

Sistem perbankan syariah di Indonesia dalam kedudukan hukum nasabah prioritas pada dasarnya tidak berbeda secara yuridis dengan nasabah lainnya. Status prioritas merupakan klasifikasi administratif dan komersial yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang memenuhi kriteria tertentu, biasanya berdasarkan jumlah dana yang ditempatkan atau nilai portofolio investasi. Namun dari sudut pandang hukum, hubungan antara nasabah prioritas dan bank tetap didasarkan pada prinsip akad (perjanjian) sesuai hukum perbankan syariah. Secara normatif hubungan hukum antara bank syariah dan nasabah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-Undang ini menegaskan bahwa kegiatan usaha bank syariah harus berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nasabah adalah orang atau badan yang memiliki rekening simpanan dana di suatu bank. Sedangkan untuk nasabah prioritas adalah nasabah yang memiliki kelas yang berbeda dengan nasabah biasa, sedangkan nasabah biasa adalah nasabah yang mendapatkan pelayanan yang baik dari perbankan. Namun tidak sebanyak benefit yang

didapatkan oleh para nasabah prioritas yang memang uangnya mengedap dalam waktu yang lama.⁶⁹

Mengenal kategori nasabah prioritas yaitu nasabah dengan jumlah dana atau aset tertentu yang mendapatkan layanan khusus dari bank. Misalnya pada layanan priority banking di Bank Syariah Indonesia, seseorang dapat menjadi nasabah prioritas apabila memiliki dana kelolaan (*Fund Under Management*) minimal sekitar Rp 500 juta atau lebih sehingga memperoleh layanan eksklusif seperti relationship manager dan layanan finansial khusus.⁷⁰

Prespektif Hukum nasabah prioritas tidak memiliki kedudukan hukum yang berbeda secara normatif dibandingkan dengan nasabah biasa. Perbedaan yang ada hanya aspek pelayanan dan fasilitas, bukan pada status hukum sebagai nasabah bank. Artinya, dalam hubungan hukum dengan bank syariah, nasabah tetap tunduk pada ketentuan hukum yang sama sebagaimana nasabah lainnya. Adapaun fasilitas yang di berikan kepada Nasabah Prioritas (*Priority Banking Officer*) oleh PT. Bank Syariah Indonesia ialah:

1. *Relationship Manager*, Relationship manager yang di dedikasikan untuk membantu pengelolaan kebutuhan perbankan anda dan memberikan solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan anda secara menyeluruh.

⁶⁹ Syike Febriana Lancereno, “Apa beda Nasabah Prioritas dengan yang Biasa” <https://finance.detik.com/moneter/d5898283/apa-beda-nasabah-prioritas-dengan-yang-biasa>, diakses pada tgl 4 Maret 2026, pk1 08:00 WIB.

⁷⁰ Bank Syariah Indonesia (BSI), “Konsisten Perkuat Layanan, Nasabah Prioritas BSI Capai Lebih dari 60 Ribu”..https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/konsistenperkuat-layanan-nasabah-prioritas-bsi-capai-lebih-dari-60-ribu?utm_source=chatgpt.com, diakses pada tgl 10 Maret 2026, pk1 08:30 WIB

2. *Konter Layanan Prioritas*, BSI menghadirkan pengalaman bertransaksi perbankan yang berbeda untuk kenyamanan bertransaksi perbankan anda di Konter Layanan Prioritas *Consolidated Statement*, Laporan berisi seluruh portofolio dana dan pembiayaan anda yang akan di kirimkan setiap bulan.
3. *Starter Pack*, Paket eksklusif yang diberikan kepada anda sebagai persembahan awal menjadi bagian keluarga besar Bank Syariah Indonesia Prioritas
4. *Hadilah milad*, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda.
5. Konsultasi Zakat dan Waris, Fasilitas konsultasi perhitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
6. *Airport Excutive Lounge*, Menikmati Kenyamanan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
7. *Safe Deposit Box*, nasabah akan selalu di utamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang.
8. Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional⁷¹
9. Undangan Event Eksklusif, Undangan acara VVIP, seminar keuangan syariah, dan gathering khusus nasabah prioritas.

⁷¹ Fitriyani dan Tuti Anggraini, “Analisis Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada PT Bank Syariah Indonesia” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vo. 9, No. 01, (2023). hlm 1369-1374. <https://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jie>. diakses tagl 10 Maret 2026, pkl 07:20 WIB.

Hasil wawancara bahwa perbedaan dari nasabah biasa dan nasabah prioritas adalah jika nasabah prioritas akan mendapatkan kartu nasabah prioritas dan jika ingin bertransaksi tidak harus mengantri ke teller asalkan menunjukkan kartu nasabah prioritas dan ada fasilitas yang disediakan berupa Airport Executive Lounge yang sudah bekerja sama dengan BSI akan mempermudah dengan memberi free, selanjutnya ada Relationship Managernya atau disebut dengan marketing khusus untuk nasabah prioritas fungsinya untuk nasabah yang akan konsul seputar dana atau investasi.

Bank Syariah Indonesia Prioritas berkomitmen memberikan layanan eksklusif dan personal melalui *one stop sharia financial services*, dengan dukungan Relationship Manager serta layanan 24 jam untuk melayani kebutuhan bapak/ibu sepenuh hati. BSI menghimbau bapak/ibu untuk waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan BSI. Bank Syariah tidak pernah meminta PIN.OTP, password, maupun data rahasia lainnya.

Menyangkut tentang keamanan dalam dana nasabah prioritas atau nasabah biasa tidak ada perbedaan, maka semua anjuran keamanan disamakan, jika terjadi kehilangan dana nasabah maka itu bisa di lihat dari tindakan nasabah sendiri yang lalai, seperti ada undangan di link yang di kirim lewat via chat berupa wattshap (*Phishing*) oleh pihak lain maka akan mengakibatkan hilangnya dana di kartu kredit nasabah, tetapi jika terjadinya pembobolan dana di kantor cabang ATM yang dilakukan oleh tindak kejahatan pencurian dari kartu ATM

(*skimming*) berupa menyimpan kamera di dalam yang bisa merekam aktivitas nasabah, maka itu 100% bank yang akan ganti rugi dana yang hilang.⁷²

Maka dalam kedudukan hukum nasabah prioritas di bank syariah Indonesia, tidak ada regulasi secara khusus yang mengatur keamanan dana nasabah prioritas, tetapi mempunyai kedudukan hukum secara khusus (*privilege*) yaitu, seperti mendapatkan layanan khusus melalui sarana telepon, faksimili, dan elektronik lainnya melalui (email/pesan) untuk transaksi, yang diatur dalam perjanjian layanan khusus BSI Prioritas. Yaitu: hubungan hukum berbasis syariah: kedudukan ini di ikat dalam perjanjian yang wajib mematuhi prinsip islam, di mana layanan prioritas juga mencakup pendampingan keuangan (*wealth management*) yang tidak hanya komersial, tetapi juga spiritual. Selanjutnya menyangkut dengan hubungan kontraktual yaitu hubungan antara nasabah prioritas dan bank syariah didasarkan pada perjanjian akad tertulis yang menempatkan nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank sebagai pengelola (*mudharib*) atau bentuk akad lain seperti wadiah.⁷³

2. Implementasi Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Bank Syariah Terhadap Nasabah *Priority* atas Terjadinya Penyimpangan Dana

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip yang mengacu pada hukum islam

⁷² Wawancara dengan Ibu Ina, sebagai pegawai bank syariah indonesia khusus nasabah prioritas, Sleman di Yogyakarta. Rabu 11 Maret 2026.

⁷³ Bank Syariah Indonesia, "Informasi Penyesuaian Layanan dan Fasilitas BSI Prioritas" <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/informasi-penyesuaian-layanan-dan-fasilitasbsi-prioritas#:~:text=Simulasi:%20Nasabah%20yang%20akan%20berulang,Miliar%20sejak%20bulan%20Januari%202026.&text=Berlaku%20untuk%20Nasabah%20BSI%20Prioritas,Rp500%20juta%20sebelum%20melakukan%20reservasi>, diakses tgl 11 Maret 2026, pkl 09:00 WIB.

dalam kegiatan muamalah dalam menjalankan operasionalnya, bank syariah memiliki fungsi utama sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan atau investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu keberadaan bank syariah sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat sebagai nasabah penyimpan dana. Nasabah prioritas merupakan nasabah dengan nilai simpanan atau investasi yang relatif besar sehingga memperoleh layanan khusus dari bank, seperti layanan personal, fasilitas investasi, serta pengelolaan keuangan yang lebih eksklusif. Dalam perspektif hukum perbankan, tanggung jawab bank terhadap dana nasabah didasarkan pada hubungan hukum yang lahir dari perjanjian antara bank dan nasabah.

Perlindungan Hukum terhadap nasabah merupakan unsur penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.⁷⁴ Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dana dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu ialah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, selain

⁷⁴ Sri Hariati, "Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dalam sistem perbankan syariah di Indonesia", *Empiricism journal*, Vol.6, No 2, June 2025, hlm.340-347. <https://journalcenter.litpam.com/index.php/empiricism>, diakses tgl 28 januari 2026, pkl 08: 45 WIB.

yang diatur di Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini.⁷⁵

Mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui 2 cara, yaitu: *Pertama*, Perlindungan Implisit, yang mencakup pengawasan ketat oleh otoritas moneter dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian oleh bank. *Kedua*, Perlindungan Eksplisit, yang diberikan oleh LPS sebagai lembaga negara yang menjamin simpanan nasabah sehingga batas tertentu jika bank mengalami kegagalan.

Implementasi Prinsip kehati-hatian dalam UU No. 21 Tahun 2008 yaitu pada pasal 35 dan 36 secara tegas menetapkan bahwa setiap Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan usahanya. Prinsip ini diwujudkan dalam bentuk penerapan sistem pengawasan intern, pelaporan keuangan secara berkala, dan kewajiban audit eksternal. Namun, Implementasi prinsip ini menghadapi tantangan dalam praktik, baik dari aspek kelembagaan maupun manajerial.

LPS memainkan peran sentral dalam menjamin stabilitas sistem keuangan, termasuk perbankan syariah.⁷⁶ Menyatakan bahwa bank syariah yang besar dan diawasi ketat oleh LPS cenderung lebih stabil dan cepat pulih dari

⁷⁵ Marulak Pardede, (1998), *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

⁷⁶ Mawardi et.al. "Comperative stability of Indonesia banks. *PLOS ONE*, hlm.19, 2024. <http://doi.org/10.1371/journal.pone.0301398>.

krisis di banding bank kecil. Namun, efektivitas ini sangat tergantung pada integrasi antara prinsip kehati-hatian dan tata kelola internal bank itu sendiri.

Regulasi Syariah dan Fragmentasi Otoritas yaitu pada regulasi bank syariah seharusnya disertai dengan mekanisme *Sharia Governance* yang kuat dan konsisten untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah.⁷⁷ Namun Indonesia, ketergantungan yang tinggi terhadap Fatwa Majelis Ulama (MUI) tanpa adanya integrasi dormal dan sistemik kedalam kerangka regulasi perbankan nasional menciptakan ambiguitas hukum yang berpotensi merugikan nasabah. Regulasi syariah sendiri pada dasarnya bertujuan untuk memastikan bahwa praktik ekonomi dan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Fragmentasi dalam konteks Indonesia terlihat dari interaksi yang kompleks antara otoritas keuangan negara dan lembaga-lembaga syariah yang seringkali berjalan secara paralel dan tidak terkoordinasi. Bahwa dalam perubahan regulasi syariah tidak jarang melibatkan dinamika politik dan sosial antara negara dan komunitas muslim, yang pada akhirnya memperkuat ketidakpastian hukum dalam praktik.⁷⁸ Ketentuan Pasal 40 (1) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dana simpanan nya. Pasal ini secara tegas mengatur bahwa bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai

⁷⁷ Grassa. R, (2013), Shariah supervisory system in Islamic Financial institutions. *Humanomics jurnal*, Vo.29, No. 4, hlm. 333-348. <https://doi.org/10.1108/h-01-2013-0001>. diakses tgl 10 Maret 2026, pkl 20:30 WIB.

⁷⁸ Fauzi, M. L. (2022) the Formation Of Islamic Law in Indonesia: the interplay between islamic authorities and the state. *Australian Journal Of Law and Religion*, 1. <https://doi.org/10.55803/t26e>. diakses tanggal 10 Maret 2026, pkl 10:10 WIB.

nasabah penyimpan. Sejalan dengan pasal di atas, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang kerahasiaan dan keamanan Data dan/ atau Informasi Pribadi Konsumen. Surat Edaran ini di keluarkan sehubungan dengan diberlakukannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.⁷⁹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU 10/1998), berbunyi: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk Kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Pada dasarnya, bank memberikan perlindungan hukum kepada nasabah berdasarkan prinsip rahasia bank. Berdasarkan pasal 1 angka 28 UU 10/1998, rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanan nya. Kepercayaan masyarakat terhadap bank muncul karena adanya jaminan kerahasiaan atas seluruh data masyarakat dalam hubungan dengan bank. Namun perlu di catat bahwa rahasia perbankan dapat di buka dalam kondisi tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 41A, pasal 42 dan pasal 44A UU 10/1998, serta pasal 43 dan pasal 44 UU 7/1992 dan perubahan nya dalam UU 4/2023, pengecualian ini mencakup kepentingan perpajakan, penyelesaian

⁷⁹ Faradinnya Siswajhanty, et.al. “Kejahatan Hukum Perbankan dalam Kasus Pembobolan Dana Nasabah”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No 4 Juli 2024. hlm. 99-102. <https://doi.org/10.62017/syariah>. diakses tgl 12 Maret 2026, pkl 11:10 WIB.

piutang bank yang di alihkan ke BUPLN/PUPN, kepentingan peradilan dalam perkara pidana maupun perdata antara bank dan nasabah, pertukaran informasi antar bank, permintaan atau persetujuan tertulis dari nasabah penyimpan, serta dalam situasi di mana nasabah penyimpan telah meninggal dunia.⁸⁰

Bank selaku pelaku usaha juga bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸¹

Hasil dari wawancara mengatakan jika terjadinya perampokan oleh petugas bank sebagai relationship manager atau petugas pengelola nasabah prioritas di minta oleh nasabah untuk menarik uang dalam jumlah besar oleh bank. Pegawai tersebut kemudian membawa uang tunai tersebut untuk di serahkan kepada nasabah atau untuk keperluan transaksi tertentu. Namun ketika pegawai itu sedang membawa uang di jalan, dia mengalami perampokan oleh pihak ketika sehingga uang nasabah tersebut hilang. Dalam situasi ini yang harus bertanggung jawab dapat di bebankan kepada perusahaan atau bank tersebut, institusi tempat ia bekerja atau di sebut *vicarious liability* bahwa pemberi kerja dapat di mintai

⁸⁰Tiara Amanda Putri, *Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum Bank kepada Nasabah* <https://www.hukumonline.com/clinic/a/bentuk-bentuk-perlindungan-hukum-oleh-bank-kepada-nasabah-lt57a4a938b313e/> diakses pada tgl 13 Maret 2026, pkl 20:20 WIB.

⁸¹ Aurelia, Bernadetha Oktavira 2020, “Tanggung Jawab Bank atas Pembobolan” [-jawab-bank-atas-pembobolanrekening-nasabah-lt5ea6e27adf366/](https://www.jawab-bank-atas-pembobolanrekening-nasabah-lt5ea6e27adf366/) diakses tgl 13 Maret 2026, pkl 09:10 WIB.

tanggung jawab atas perbuatan pegawai selama perbuatan tersebut dilakukan dalam rangka pekerjaan atau dalam hubungan kerja.⁸²

Adapun yang dinamakan dengan *Strict liability* adalah prinsip pertanggungjawaban hukum yang menyatakan bahwa suatu pihak tetap bertanggung jawab atas kerugian terjadi walaupun tidak terbukti adanya kesalahan atau kelalaian. Dalam konteks bank syariah konsep ini sering digunakan dalam perlindungan konsumen, sehingga bank dapat diminta mengganti kerugian nasabah jika terjadi kehilangan dana akibat sistem atau layanan bank meskipun pelaku utamanya adalah pihak ketiga seperti penipu atau hacker.⁸³

Praktiknya hasil wawancara kepada karyawan Bank Syariah Indonesia mengatakan Bank Syariah Indonesia adalah Badan Usaha Milik Pemerintah yang langsung diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan aturan yang sesuai dengan ketentuan syariah, dan mengatakan juga selama ini bank syariah tidak pernah menghilangkan uang nasabah, sangat kemungkinan kecil untuk manager bagian nasabah prioritas tidak melakukan pencucian uang dan/atau melarikan uang nasabah tersebut.

⁸² Luh Putu Veda. et.al, "Vicarious Liability dalam Tindak Pidana anak ditinjau dari Hukum Positif Inonesia". *Jurnal kartha Wicara* vol.10.No.2 Tahun 2021. Hlm 117-126. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/65671/37942>. diakses tgl 15 Maret 2026, pkl 10:30 WIB.

⁸³ Dini Praditya Pratiwi, Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Kehilangan Dana melalui Credit Card Skimming. *Jurnal Akrab Juara* Vol. 5 No.3 Tahun 2020. hlm. 166-180. <https://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1126/987>. diakses tgl 15 Maret 2026, pkl 10:45 WIB.

Adapun jika terjadinya kehilangan dana karena ada human eror atas kecerobohan dari nasabah itu sendiri, yang awalnya menekan link atau mengisi link sembarangan hingga memberikan data pribadi ke pihak tidak dikenal, jelas bank tidak akan ganti rugi atas kehilangan dana tersebut karena diluar kendali pihak bank. Kecuali jika terjadi pembobolan di ATM pengambilan uang ada kamera tersembunyi yang merekam semua aktivitas nasabah dalam mengambil uang tersebut, maka bisa di buktikan kepada pihak bank, itu di namakan pencurian uang di ATM, hal tersebut akan di proses oleh bank dan dana nasabah akan di kembalikan 100% oleh bank syariah indonesia.⁸⁴

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Faro, sebagai Relationship Mnager nasabah prioritas. Slema Yogyakarta. Rabu 11 Maret 2026.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan di atas menghasilkan kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara yuridis nasabah prioritas tidak memiliki perbedaan status hukum dengan nasabah biasa. Hubungan hukum antara bank syariah dan nasabah tetap didasarkan pada prinsip akad atau perjanjian sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang mengatur bahwa seluruh kegiatan perbankan syariah harus berlandaskan prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, dan demokrasi ekonomi. Pengaturan mengenai kedudukan hukum nasabah *priority* dalam perbankan syariah masih bersifat umum dan belum diatur secara spesifik, sehingga menimbulkan kelemahan dalam aspek perlindungan hukum dan kepastian hukum ketika terjadi penyimpangan dana yang merugikan nasabah.
2. Implementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum bank syariah terhadap nasabah *priority* atas terjadinya penyimpangan dana diwujudkan melalui upaya pencegahan, penanganan pengaduan, pemberian ganti kerugian, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah, namun belum ada peraturan secara khusus mengatur kedudukan dan perlindungan hukum nasabah *priority* dalam perbankan syariah yang diberikan masih bertumpu pada ketentuan umum perbankan dan perlindungan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di uraikan, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Syariah Indonesia perlu memperkuat regulasi mengenai kedudukan hukum nasabah *priority* dalam perbankan syariah melalui pengaturan yang lebih spesifik dan komprehensif. Pengaturan tersebut sebaiknya mencakup kriteria yang jelas dan transparan, serta batasan layanan yang boleh diberikan agar tidak menimbulkan praktik diskriminatif yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam ekonomi syariah. Hubungan antara bank dan nasabah *priority* sering hanya didasarkan pada kontrak internal masing-masing bank, yang berpotensi berbeda-beda dan kurang memberikan perlindungan yang seimbang.
2. Implementasi tanggung jawab dan perlindungan hukum Bank Syariah terhadap nasabah *priority* atas terjadinya penyimpangan dana perlu dilakukan penguatan dan penyempurnaan regulasi di bidang perbankan syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pengaturan tersebut hendaknya memuat secara tegas mengenai bentuk pertanggungjawaban bank, mekanisme pemulihan dan ganti kerugian, penguatan sistem pengawasan internet, serta pengaturan khusus mengenai kedudukan dan hak-hak nasabah *priority* dengan demikian, dapat tercipta kepastian hukum, meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menjamin perlindungan hukum yang lebih efektif sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah.

Daftar Pustaka

Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Bugin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. III. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Nasrullah, Rulli. 2017. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Pardede, Marulak. 1998. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Rhardja, Mandala Manung Pathama. 2007. *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter (Kajian Kontekstual di Indonesia)*. Jakarta: FE UI.
- Soekanto, Soerjono. 1994. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Koch, et.al. "Bank Management", Fourth Edition, Orlando, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers. 2000
- Saunders, et.al. *Financial Institutions Management. A Risk Management Approach (Sixth)*. New York, Mcgraw Hill International Edition 2008.
- Ascarya Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran umum* (Jakarta Pusat Pendidikan dan Studi Kebangsentralan (PPSK), Bank Indonesia, 2005.

Jurnal

- Alviolita, F. P. (2019). Pertanggungjawaban pidana oleh pengurus korporasi dikaitkan dengan asas *geen straf zonder schuld*. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.24246/jrh.2018.v3.i1.p1-16>.
- Ananta, N. P., et al. (2023). Tanggung jawab bank atas kehilangan dana nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan pada Bank BJB di Pekanbaru. *Jurnal Multilingual*.
- Andrew, et al. (2025). Perlindungan nasabah bank digital syariah di Indonesia yang berkepastian hukum. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3>
- Al-Hakim, S. (2013). Perkembangan regulasi perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, 13(1). <file:///Users/macbookair/Downloads/81-110-1-SM.pdf>.
- Adams, W. (2000). *Pola penyerapan fatwa Majelis Ulama Indonesia dalam peraturan perundang-undangan*. Disertasi. UIN Jakarta.
- Amanda Putri, T. (2026). Bentuk-bentuk perlindungan hukum bank kepada nasabah. Diakses 13 Maret 2026, dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentukbentuk-perlindungan-hukum-oleh-bank-kepada-nasabah-lt57a4a938b313e/>
- Amin, M. (2008). *Fatwa dalam sistem hukum Islam*. Jakarta.

- Asshiddiqie, J., & Safaat, M. A. (2006). *Teori Hans Kelsen tentang hukum*. Jakarta: Serjen dan Kepaniteraan MK-RI.
- Anam, H. (2023). Manajemen risiko operasional bank syariah: Teori dan manfaat. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(1). <https://doi.org/10.3336/at.v5i1.1476>
- Arbaina, E. S. (2012). Penerapan good corporate governance pada perbankan di Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Unesa*, Universitas Negeri Surabaya.
- Barlinti, Y. S. (2010). *Kedudukan fatwa Dewan Syariah Nasional dalam sistem hukum nasional di Indonesia*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Bank Syariah Indonesia. (2026). Konsisten perkuat layanan, nasabah prioritas BSI capai lebih dari 60 ribu. Diakses 10 Maret 2026, dari <https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/konsisten-perkuatlayanan-nasabah-prioritas-bsi-capai-lebih-dari-60-ribu>
- Bank Syariah Indonesia. (2026). Informasi penyesuaian layanan dan fasilitas BSI prioritas. Diakses 11 Maret 2026, dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/infonasabah/informasi-penyediaan-layanan-dan-fasilitas-bsi-prioritas>
- Chapra, M. U. (2000). *Islamic economics: What it is and how it developed*. Jeddah: Islamic Research and Training Institute (IRTI).
- Chapra, M. U. (2000). *Islamic economics: What it is and how it developed*. Jeddah: IRTI.
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran lembaga perbankan terhadap pembangunan ekonomi: Fungsi dan tujuannya dalam menyokong ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Darsono, L. I., & Dharmmesta, B. S. (2005). Kontribusi involvement dan trust in brand dalam membangun loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 20(3).
- Eleanora, F. N. (n.d.). Prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha terhadap ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Fitriyani, & Anggaraini, T. (2023). Analisis strategi pemasaran priority banking officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada PT Bank Syariah Indonesia (KCP Perbaungan). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. <https://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jie>
- Fernanda, M. R. (2020). Penerapan prinsip perbankan syariah dalam hukum di Indonesia. *Jurnal*, 3(1).
- Fauzi, M. L. (2022). The formation of Islamic law in Indonesia: The interplay between Islamic authorities and the state. *Australian Journal of Law and Religion*, 1. <https://doi.org/10.55803/t26e>
- Fitri, et al. (2025). Aspek perlindungan hukum nasabah. *Jurnal Bisnis Ekonomi Syariah dan Pajak*, 2(2).
- Fitriyani, & Anggraini, T. (2023). Analisis strategi pemasaran priority banking officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada PT Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

- Fitriyani, et al. (2023). Analisis strategi pemasaran priority banking officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada PT Bank Syariah Indonesia (KCP Perbaungan). *Jurnal*.
- Grassa, R. (2013). Shariah supervisory system in Islamic financial institutions. *Humanomics Journal*, 29(4). <https://doi.org/10.1108/h-01-2013-0001>
- Hamzah, I., Yusuf, M. S., & Athmainnah, S. (2021). Konsep perbankan syariah dalam mewujudkan pembangunan nasional yang berkeadilan (tinjauan sosiologi hukum Islam). *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*.
- Hidayatina, & Siska, M. (2019). Tinjauan ekonomi syariah terhadap pelayanan nasabah priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Jeskape*, 2(1).
- Harsanto, R. U. (n.d.). Kajian yuridis peraturan hukum mengenai aspek transparansi terhadap risiko investasi layanan priority banking. *Jurnal*, 6(3).
- Hariati, S. (2025). Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dalam sistem perbankan syariah di Indonesia. *Empiricism Journal*, 6(2). <https://journalcenter.litpam.com/index.php/empiricism>
- Hermasyah. (2013). *Hukum perbankan nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Irma, A. (2024). Strategi pemasaran syariah priority banking officer pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru. *Jurnal*.
- Krisna, G. P., et al. (2024). Perlindungan hukum terhadap nasabah terkait bocornya data nasabah berdasarkan perspektif hukum perbankan. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*.
- Karimah, L., et al. (2024). Legal protection for sharia banking customers. *Journal of Financial and Islamic Banking*, 2(2).
- Keliat, V. U., et al. (n.d.). Analisis upaya dan peran perlindungan hukum terhadap kasus peretasan data Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Prima*.
- Karni, A. S. (2010). *Problem konseptual otoritas kepatuhan syariah (shariah compliance) dalam regulasi perbankan syariah*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Kamali, M. H. (2000). *Principles of Islamic jurisprudence*. Selangor: Ilmiah Publisher.
- Larasati, C. (n.d.). Nasabah prioritas Bank Muamalat: Memahami kelebihan fasilitas dan fitur yang didapat.
- Lancereno, S. F. (2026). Apa beda nasabah prioritas dengan yang biasa. Diakses 4 Maret 2026, dari <https://finance.detik.com/moneter/d-5898283/apa-beda-nasabahprioritas-dengan-yang-biasa>
- Liony, M. (2020). Tanggung jawab bank dalam perjanjian penggunaan safe deposit box.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58.
- Mawardi, et al. (2024). Comparative stability of Indonesia banks. *PLOS ONE*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0301398>

- Nasir, J. J. (1990). *The Islamic law of personal status*. London: Graham & Trotman.
- Nyazee, I. A. K. (2002). *Theories of Islamic law and the methodology of ijtihad*. Kuala Lumpur: The Other Press.
- Novita Eleanora, F. (n.d.). Prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha terhadap ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan*.
- Oktavira, B. (2020). Tanggung jawab bank atas pembobolan rekening nasabah. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-jawab-bank-atas-pembobolan-rekening-nasabah-lt5ea6e27adf366/>
- OCBC. (2026). Syarat dan cara menjadi nasabah prioritas di bank. Diakses 3 Februari 2026, dari <https://www.ocbc.id/id/article/2024/09/02/syarat-dan-cara-menjadinasabah-prioritas>
- Pasaribu, M. R., & Ningtias, S. R. A. (2025). Perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking di bank syariah Kota Medan. *Jurnal Hukum Lex Generalis*.
- Pratiwi, D. P. (2020). Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang kehilangan dana melalui credit card skimming. *Jurnal Akrab Juara*, 5(3).
<https://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1126/987>
- Pratama, F. D., et al. (2024). Konsep keadilan dalam pemikiran Aristoteles. *Jurnal Filsafat Terapan*.
- Putra, S. B. (n.d.). Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah sebagai konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan di Indonesia. *Jurnal Legal Protection, Customer, Islamic Banking*.
- Ramadhan, P. (2023). Analisis strategi pemasaran priority banking officer (PBO) dalam meningkatkan jumlah nasabah priority.
- Raharjo, H. (2018). *Sistem hukum Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Redaksi Edoo. (2020). Biar tidak tertipu, ini 7 hak nasabah bank yang perlu dipahami. Diakses 3 Februari 2026, dari <https://edoo.id/2020/11/biar-tidak-tertipu-ini-7-haknasabah-bank-yang-perlu-kamu-pahami>
- Siddiq, N. K., et al. (2022). Tanggung jawab bank syariah dalam penerapan pembiayaan mudarabah terhadap hukum positif di Indonesia (responsibility of sharia bank in implementation of mudarabah finance to positive law in Indonesia). *Journal of Innovation Research and Knowledge*.
- Siswajhanty, F., et al. (2024). Kejahatan hukum perbankan dalam kasus pembobolan dana nasabah. *Jurnal Ilmu Hukum*, 1(4).
<https://doi.org/10.62017/syariah>
- Sudahrtio, L., et al. (2024). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi pada nasabah prioritas Bank Syariah

- Indonesia di Kepulauan Riau. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*.
- Setyowati, R. (2010). Perlindungan “khusus” bagi nasabah perbankan syariah dalam perspektif perlindungan konsumen. *MMH*, 39(3).
- Setyowati, R. F. (2022). Perlindungan “khusus” bagi nasabah perbankan syariah dalam perspektif perlindungan konsumen.
- Shidarta. (2004). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siswanto, C. T. (2017). Perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam perjanjian kredit di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Condong Catur Sleman. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 14(1).
- Thufailah, N., & Zulham. (2024). Pertanggungjawaban bank syariah atas kehilangan dana perspektif peraturan Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Triyanta, A. (2016). *Hukum perbankan syariah*. Malang: Jawa Timur.
- Utami, V., et al. (2023). Penerapan perlindungan konsumen terhadap nasabah PT Bank Syariah Indonesia dalam kasus kebocoran data nasabah. *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2).
<https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>
- Valentina, C., et al. (2025). Perlindungan hukum nasabah dalam akad murabahah di bank syariah. *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*.
- Veda, L. P., et al. (2021). Vicarious liability dalam tindak pidana anak ditinjau dari hukum positif Indonesia. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(2).
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/65671>.
- Yunindya, et al. (2025). Perlindungan hukum terhadap nasabah bank berkaitan dengan menjaga rahasia oleh bank. *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(6).
- Zaidan, A. A. K. (2002). *Al-madkhal li dirasah al-shariah al-islamiyyah*. Beirut: AlMuassasah al-Risalah.
- Harry Satria, et.al. “Analisis Determinan Fungsi Intermediasi dan Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman*. Vol 22, No.2 2022.
<https://ejournal.iainkerinci.ac.id/index.php/islamika/article/view/1715/804>.

Peraturan

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.03/2016*. Lampiran Surat Edaran Nomor 13/29/DPNP Tahun 2011 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

Wawancara

- Wawancara dengan Faro (Relationship Manager nasabah prioritas, Sleman, Yogyakarta) pada 11 Maret 2026.

Wawancara dengan Ina (pegawai Bank Syariah Indonesia khusus nasabah prioritas, Sleman, Yogyakarta) pada 11 Maret 2026.
Wawancara dengan Indarto Budiwitono (Humas KR2 Jawa Barat) pada 15 Maret 2023.