

**PELAKSANAAN PERJANJIAN BAKU PRODUK BSI HASANAH
CARD DIHUBUNGKAN DENGAN PASAL 18 AYAT (2)
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PT.
BANK SYARIAH INDONESIA AREA CIREBON**

Sopi Suci Sa`diah^{*)}
sopisucisadiah@gmail.com

Nina Herlina^{*)}
ninaherlina68@unigal.ac.id

Ibnu Rusydi^{*)}
Averoos38@gmail.com

ABSTRACT

With the draft standard agreement in BSI Hasanah Card is not in accordance with the applicable rules, because there is the inclusion of standard clauses that are difficult to read clearly and in terms of the location of the form is difficult to see. And the problem studied in this case is how the implementation of the BSI Hasanah Card product standard agreement is linked to Article 18 Paragraph (2) of the Consumer Protection Law at PT Bank Syariah Indonesia Cirebon Area, what obstacles and efforts are in the implementation of the BSI Hasanah Card product standard agreement linked to Article 18 Paragraph (2) of the Consumer Protection Law at PT Bank Syariah Indonesia Cirebon Area. The method used is descriptive analytical, namely a method that describes, describes, and analyzes existing problems, with normative juridical research methods, namely research based on legal norms sourced from statutory provisions. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the implementation of the BSI Hasanah Card product standard agreement is linked to Article 18 Paragraph (2) of the Consumer Protection Law at PT. Bank Syariah Indonesia Cirebon Area there are still business actors who provide information related to the clauses listed in the BSI Hasanah Card form only explaining the contract to be used, not explaining the information, general provisions and rights and obligations of BSI Hasanah Card holders, obstacles that arise include consumers with low levels of financial literacy, awareness to understand the contents of the agreement as a whole without listening to explanations from the Bank and efforts made including at the pre-transaction stage the most important factor and influencing consumers is the transparency of the information provided. The

* Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Galuh

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

information provided must be correct, clear and honest as part of the excellent service that is the right of consumers. It is hoped that PT Bank Syariah Indonesia Cirebon Area will provide more information to the public not only about products and services, but the legal rules used as the basis for these products must be known and the contents of the regulations in this case the Consumer Protection Law, especially regarding standard agreement.

Keywords: *Implementation, Consumer Protection, Card Products*

ABSTRAK

Dengan adanya draft perjanjian baku dalam BSI Hasanah Card tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, karena terdapat pencantuman klausula baku yang sulit dibaca secara jelas dan segi letak bentuknya sulit terlihat. Dan masalah yang dikaji dalam hal ini adalah bagaimanakah pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon, kendala-kendala dan upaya-upaya apakah dalam pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitis yaitu metode yang memaparkan, melukiskan, dan menganalisa permasalahan yang ada, dengan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang didasarkan pada norma-norma hukum yang bersumber dari ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon masih ada pelaku usaha yang memberikan informasi terkait klausula yang tercantum di dalam formulir BSI Hasanah Card hanya menjelaskan akad yang akan digunakan saja tidak sampai menjelaskan informasi, ketentuan umum serta hak dan kewajiban pemegang BSI Hasanah Card, kendala yang timbul diantaranya pihak konsumen yang tingkat literasi keuangannya rendah, kesadaran untuk memahami isi perjanjian secara keseluruhan tanpa mendengarkan penjelasan dari pihak Bank dan upaya yang dilakukan diantaranya pada tahap pra transaksi faktor yang paling utama dan mempengaruhi konsumen adalah adanya transparansi terhadap informasi yang diberikan. Informasi yang diberikan harus benar, jelas dan jujur sebagai bagian dari pelayanan prima yang menjadi hak konsumen. Belum sesuai pelaksanaannya perjanjian baku produk BSI Hasanah Card diharapkan agar pihak PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon lebih memberikan informasi kepada masyarakat tidak hanya produk dan jasa, tetapi aturan-aturan hukum yang dipakai dasar produk tersebut harus diketahui dan isi peraturan dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya mengenai perjanjian baku.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Perlindungan Konsumen, Produk Card

I. Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan bangsa yang majemuk baik dari agama, suku, adat dan bahasa, sehingga dalam kehidupan hukum perlindungan konsumen muncul sebuah pemahaman serta pengembangan yang dinamis khususnya dalam perjanjian. Perlindungan konsumen di Indonesia didasari dari adanya asas hukum utama yang dianut di Indonesia yaitu Pancasila. Sila kelima Pancasila mengatakan

bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pengertian keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia, didalamnya terkandung suatu hak seluruh rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama didepan hukum. Perlindungan konsumen juga memperoleh landasan konstitusi seperti yang termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia diatur dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat yang menyatakan bahwa “...suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia...”. Pancasila sebagai dasar dalam pembentukan hukum, penerapan dan pelaksanaannya tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai Pancasila.

Pancasila mampu memberikan nilai-nilai keadilan sebagai pembaharuan hukum di Indonesia. Menurut Thomas Hobbes sebagaimana dikutip :

Keadilan ialah suatu perbuatan dapat dikatakan adil apabila telah didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati. Artinya keadilan baru dapat tercapai saat adanya kesepakatan antara dua pihak yang berjanji baik perjanjian antara dua pihak maupun perjanjian jatuhnya putusan antara hakim dan terdakwa, peraturan perundang-undangan yang tidak memihak pada satu pihak saja tetapi saling mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan publik.¹⁾

Hal terpenting dalam kehidupan adalah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Rasa aman perlu diciptakan sebab setiap manusia memiliki hak dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga hal tersebut perlu dijamin dan dilindungi, hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhannya terwujud dalam hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum para konsumen dalam melakukan berbagai kegiatan pembelian barang/jasa, khususnya konsumen dibidang perbankan menjadi sangat penting hal ini karena adanya perjanjian antara pihak bank dan nasabah yang dibuat berdasarkan kesepakatan bank sedangkan nasabah tidak mempunyai pilihan lain, menerima atau menolak perjanjian yang diberikan oleh pihak bank. Untuk

¹⁾ Muhammad Syukri Albani Nasution. 2017. *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*. Jakarta: Kencana. hlm 217-218.

melaksanakan perlindungan terhadap konsumen dikuatkan dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen dan atas setiap produk yang dibeli atau dipergunakan oleh konsumen dari pelaku usaha, khususnya bagi konsumen perbankan syariah. Dalam menerbitkan produk pembiayaan pelaku usaha harus memperhatikan aspek perlindungan dari konsumen, berbagai macam problematika produk keuangan syariah tidak jarang berawal dari kesalah fahaman kontrak awal antara para pihak yang melakukan kesepakatan kerjasama atau transaksi dan tentu akan berakibat kerugian bagi salah satu pihak maupun masing-masing pihak.

Pentingnya memahami kontrak awal perjanjian dalam produk pembiayaan kartu kredit syariah berfungsi sebagai perjanjian pokok yang menentukan ruang lingkup hak dan kewajiban antar pihak bank sebagai penerbit dan nasabah sebagai pemegang kartu. Kontrak awal dalam produk BSI Hasanah Card antara bank penerbit kartu dan nasabah adalah draft perjanjian keanggotaan yang biasanya dicetak secara baku dalam bentuk formulir. Bentuk perjanjian tersebut dalam hukum perjanjian disebut perjanjian baku (*standart contract*).

Pencantuman klausula baku dalam produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Hasanah Card ini ada salah satu pasal yang dijadikan kajian dari ini adalah Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”.

Fakta di lapangan bahwa tulisan dalam draft perjanjian baku BSI Hasanah Card tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, karena terdapat pencantuman klausula baku yang sulit dibaca secara jelas dan segi letak bentuknya sulit terlihat.

Dari responden yang penulis wawancara lebih dari 90% mengatakan bahwa perjanjian baku tersebut sulit untuk dibaca karena huruf-hurufnya mempunyai ukuran yang sangat kecil sekali dan juga menggunakan bahasa hukum yang bersifat teknis.

Jadi, ketidak jelasan konsumen pada suatu klausula baku tersebut adalah bukan saja bahasa hukumnya yang tidak dapat dimengerti melainkan juga sulit untuk dibaca karena selain tulisannya kecil-kecil, juga banyak sekali hal-hal yang dicantumkan pada klausula tersebut, sehingga banyak konsumen tidak mau membaca dan menelitinya lebih lanjut. Akhirnya konsumen hanya mempunyai pilihan menerima keanggotaannya sebagai anggota dari pemilik kartu kredit atau menolaknya.

II. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini di perlukan metode-metode tertentu sehingga diperoleh data yang terpercaya. Kemudian data tersebut di analisis dan diinterpretasikan, maksudnya agar sifat ilmiah dalam penelitian ini dapat terwujud.

Adapun metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.²⁾ dengan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.³⁾

²⁾ Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. hlm. 206.

³⁾ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudja. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta : Rajawali Pers. hlm. 13-14.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi lapangan (*field reseach*) melalui :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu pengumpulan bahan dan data-data untuk mendapatkan :
 - a. Bahan Hukum Primer, yaitu:

Bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat dan terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu:

Berupa bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yang terdiri dari rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana, dan hasil-hasil penelitian yang ada relevansinya dan mengandung materi untuk mengkaji permasalahan yang diteliti, atau lebih jelasnya berupa buku literatur, karya ilmiah, dan pendapat para pakar atau sarjana;
 - c. Bahan Hukum Tersier, yaitu:

Bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.
2. Studi lapangan (*Field research*) yang terdiri dari :
 - a. Observasi, yaitu:

Dengan melakukan pengamatan secara langsung dan sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian.
 - b. Wawancara (*interview*), yaitu:

Tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Perjanjian Baku Produk BSI Hasanah Card Dihubungkan Dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak *Consumer Bussines Officer* yaitu Bapak Rafli Syarif MH, PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon merupakan kantor yang membawahi 23 Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang terbagi menjadi dua bagian wilayah terdiri dari Cirebon dengan 14 KCP dan Tasikmalaya 9 KCP. Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon untuk pengguna BSI Hasanah Card mempunyai kurang lebih 7000 nasabah. Dan ini perlu adanya perlindungan hukum bagi nasabah yang akan atau sedang melakukan sebuah perikatan terhadap pihak PT. Bank Syariah Indonesia. Kontrak awal dalam produk BSI Hasanah Card antara bank penerbit kartu dan nasabah adalah draft perjanjian keanggotaan yang dicetak secara baku dalam bentuk formulir.

Dalam formulir BSI Hasanah Card menggunakan huruf yang kecil dengan ukuran tulisan (*font size*) nomor 8 (delapan), spasi 1 (satu) milimeter dan dengan kalimat yang relatif panjang. Rumusan informasi yang sangat padat membuat ketentuan-ketentuan yang tertulis dalam formulir BSI Hasanah Card sulit dibaca dan dipahami oleh konsumen dalam waktu yang relatif singkat.

Kualitas pelayanan yang dimiliki BSI Hasanah Card berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang nasabah yang bernama Apong Widayati, “secara produk yang tersedia di BSI Hasanah Card lebih islami dan sesuai dengan syariat islam tetapi dalam proses penerbitan produk saya merasa pernah di rugikan dalam hal isi perjanjian dalam formulir BSI Hasanah Card karena yang sulit terbaca secara jelas dan tidak dapat dimengerti melainkan untuk membacanya saja agak merepotkan, karena selain tulisannya kecil-kecil, juga banyak sekali hal-hal yang dicantumkan

pada perjanjian tersebut, dan segi letak bentuknya sulit terlihat khususnya bagi saya yang usianya lebih dari 40 tahun.”

Menurut Bapak Rafli Syarif MH, *Consumer Bussines Officer* PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon, hal tersebut telah diatasi dengan memberikan informasi kepada konsumen sebelum melakukan sebuah perikatan terhadap pihak PT. Bank Syariah Indonesia. Dan pihak Bank hanya memberikan informasi terkait akad yang akan digunakan saja tidak sampai menjelaskan informasi, ketentuan umum serta hak dan kewajiban pemegang BSI Hasanah Card. Hal itu menurut Bapak Rafli Syarif MH, telah tercantum dalam formulir BSI Hasanah Card dengan letak, bentuk dan hurufnya sudah cukup jelas dan dapat terbaca oleh konsumen dengan lebih mudah. Apabila konsumen masih kesulitan dan kebingungan dengan klausula yang tercantum di dalam Formulir BSI Hasanah Card, maka konsumen dapat menanyakan kepada petugas Bank Syariah Indonesia..

3.2. Hambatan-Hambatan Yang Timbul Dalam Pelaksanaan Perjanjian Baku Produk BSI Hasanah Card Dihubungkan Dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak *Consumer Bussines Officer* yaitu Bapak Rafli Syarif MH, bahwa alasan BSI tetap menggunakan formulir yang tulisannya sulit terbaca karena kendala formulir sudah dibuat secara banyak, informasi yang harus tersampaikan semua nya sehingga formulir kecil, dan penggunaan huruf yang tidak terbaca oleh mata normal demi untuk menghemat penggunaan kertas. Produk pembiayaan BSI Hasanah Card itu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan produk-produk yang dikeluarkan oleh BSI itu sudah sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 54/DSN-MUI/2006 tentang Syariah card dan tidak melanggar tujuan dari terwujudnya bank syariah secara islami secara utuhnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, Bank Syariah Indonesia Area Cirebon menemukan kendala-kendala dalam melaksanakan proses penerbitan produk BSI Hasanah Card yakni dalam memberikan informasi dan ketentuan-ketentuan pada formulir BSI Hasanah Card, antara lain dari pihak konsumen selaku nasabah yang tingkat literasi keuangannya rendah, individu dengan tingkat literasi keuangan yang rendah tidak mampu menilai dengan benar produk-produk dan layanan-layanan tersebut, literasi keuangan memastikan bahwa masyarakat dapat menentukan mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka dengan memahami berbagai manfaat dan risikonya.

Selanjutnya terkendala dari kurangnya kesadaran nasabah untuk memahami isi perjanjian secara keseluruhan, nasabah menganggap telah memahami isi perjanjian dengan hanya membaca isi Formulir BSI Hasanah Card tanpa mendengarkan penjelasan dari pihak Bank. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran untuk mendengarkan penjelasan dari pihak bank pada saat akan terjadi perjanjian. Selain itu bahasa yang sulit dimengerti dalam formulir juga menjadi faktor yang menyebabkan susahya nasabah untuk memahami isi dari Formulir BSI Hasanah Card.

Berdasarkan hasil wawancara menurut nasabah yang bernama Apong Widayati, pada saat tahap pra transaksi penerbitan produk BSI Hasanah Card, sebagai pelaku usaha belum memberikan informasi terkait isi perjanjian dalam formulir secara keseluruhan, karena dari pelaku usaha hanya menjelaskan mengenai akad yang digunakan saja, seperti penjelasan akad *kafalah*, *qard*, dan *ijarah*. Untuk selanjutnya kita dituntut untuk memahami isi dari perjanjian tersebut.

Menurut Bapak Rafli Syarif MH, *Consumer Bussines Officer*, hal tersebut telah diatasi dengan mencetak tebal huruf pada klausula yang dianggap penting. Dengan demikian terhadap klausula yang mencantumkan

kewajiban konsumen kepada pihak Bank dapat terbaca oleh konsumen dengan lebih mudah dan jelas.

Sehingga dalam tahap negosiasi mengenai syarat-syarat perjanjian yang termuat dalam formulir BSI Hasanah Card serta Syarat dan Ketentuan Umum, pelaku usaha memberikan formulir yang telah siap ditandatangani oleh konsumen (pemegang BSI Hasanah Card). Apabila konsumen menyetujui syarat-syarat perjanjian tersebut, maka konsumen menandatangani formulir. Sebaliknya jika konsumen tidak menyetujui isi (syarat-syarat perjanjian) tersebut, maka Bank Syariah Indonesia tidak akan meluluskan permintaan konsumen untuk mendapatkan fasilitas BSI Hasanah Card.

3.3. Upaya-Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam Pelaksanaan Perjanjian Baku Produk BSI Hasanah Card Dihubungkan Dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Consumer Bussines Officer* yaitu Bapak Rafli Syarif MH, dalam hal pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card ada beberapa yang telah dilakukan, meski dalam isi perjanjian yang termuat dalam formulir BSI Hasanah Card dirasa belum cukup maksimal bagi konsumen yang menyatakan isi atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas serta pengungkapannya sulit dimengerti.

Selanjutnya menurut nasabah yang bernama Apong Widayati, sebaiknya format tulisan harus menggunakan tulisan yang agak besar lagi dan menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Karena poin-poin yang terdapat dalam perjanjian baku tersebut sangatlah banyak, apalagi saya belum mengetahui sepenuhnya tentang perjanjian baku.

Tetapi Bank Syariah Indonesia Area Cirebon telah melakukan upaya lain dalam menghadapi nasabah yang sulit membaca secara jelas dan tidak dapat dimengerti yaitu diantaranya dengan memberikan informasi yang benar dan jelas kepada nasabah tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perjanjian penerbitan suatu produk/jasa (transparansi), dan yang terpenting adalah penjelasan yang diberikan oleh Bank terhadap nasabah tentang perjanjian baku, sehingga dapat dipastikan nasabah memahami seluruh klausula-klausula baku yang terdapat dalam Formulir sebelum nasabah menyetujui perjanjian tersebut.

Pada tahap pra transaksi faktor yang paling utama dan mempengaruhi konsumen adalah adanya transparansi terhadap informasi yang diberikan. Informasi yang diberikan harus benar, jelas dan jujur sebagai bagian dari pelayanan prima yang menjadi hak konsumen.

Perjanjian Baku yang diterapkan pada Produk BSI Hasanah Card dalam Formulir keanggotaan Hasanah Card terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

- 1) Tersusun dalam ketentuan umum serta hak dan kewajiban,
- 2) Tersusun dalam persyaratan, kuasa dan persetujuan, dan
- 3) Tersusun dalam pernyataan dan persetujuan Nasabah terkait dengan produk BSI Hasanah Card.

Menurut Bapak Rafli Syarif MH, selaku *Consumer Bussines Officer* secara lebih rinci alasan bank selalu menyediakan atau menggunakan *standard contract* untuk setiap hubungan hukum dengan nasabahnya, antara lain :

1. Untuk mempercepat sistem pelayanan, sebab tidak mungkin setiap nasabah harus membuat dan menegosiasikan setiap transaksi dengan bank;

2. Formulir tersebut antara lain memuat berbagai peraturan penting yang berkaitan dan berlaku dalam hubungan hukum antara nasabah dengan bank;
3. Memudahkan nasabah mengetahui peraturan apa saja dan mana saja yang berlaku dalam hubungan hukum dengan bank;
4. Tidak semua pegawai bank mengetahui mengenai hukum yang berlaku atas suatu produk bank. Dengan penyediaan formulir/kontrak baku yang dibuat oleh bagian hukum, maka pegawai lain di kantor cabang dapat dengan mudah menyediakan formulir tanpa harus berkonsultasi pada bagian hukum. Hal ini membantu mempercepat pelayanan;
Fungsi bank sebagai *intermediary* dengan formulir/kontrak baku yang dibuat secara hati-hati tersebut dapat mengamankan dana masyarakat yang dikelola oleh bank”.

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian dan pembahasan terhadap Pelaksanaan Perjanjian Baku Produk BSI Hasanah Card Dihubungkan Dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Maka penulis dapat menarik kesimpulan dari permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon belum maksimal, masih terdapat tulisan dan letaknya sulit dibaca oleh nasabah yang tercantum di dalam Formulir BSI Hasanah Card karena pelaku usaha yang memberikan informasi terkait klausula yang tercantum di dalam Formulir BSI Hasanah Card hanya menjelaskan akad yang akan

digunakan saja tidak sampai menjelaskan informasi, ketentuan umum serta hak dan kewajiban pemegang BSI Hasanah Card.

- (2) Kendala dalam pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon, memiliki beberapa hambatan diantaranya kurangnya kesadaran dari nasabah untuk memahami isi perjanjian secara keseluruhan, nasabah menganggap telah memahami isi perjanjian dengan hanya membaca isi Formulir BSI Hasanah Card tanpa mendengarkan penjelasan dari pihak Bank. Selain itu bahasa yang sulit dimengerti dalam formulir juga menjadi faktor yang menyebabkan susah nya nasabah untuk memahami isi dari Formulir BSI Hasanah Card, Sehingga pemahaman produk BSI Hasanah Card masih kurang.
- (3) Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon dalam pelaksanaan perjanjian baku produk BSI Hasanah Card dihubungkan dengan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diantaranya telah melakukan upaya pada tahap pra transaksi faktor yang paling utama dan mempengaruhi konsumen adalah adanya transparansi terhadap informasi yang diberikan. Informasi yang diberikan harus benar, jelas dan jujur sebagai bagian dari pelayanan prima yang menjadi hak konsumen. Perlindungan secara langsung dari Bank dilakukan dengan memberikan informasi yang benar dan jelas kepada nasabah tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perjanjian penerbitan suatu produk/jasa (transparansi).

4.2. Saran

Adapun saran-saran dari penulis berdasarkan penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut :

- (1) PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon sebagai pelaku usaha, seharusnya membuat perjanjian baku yang termuat dalam formulir BSI

Hasanah Card dengan rumusan syarat (isi) klausula baku yang sederhana mungkin, mudah dimengerti (dipahami) oleh konsumen, dan tidak menggunakan huruf yang kecil-kecil (*font Size*) nomor delapan dengan spasi yang rapat. Dengan demikian, konsumen dapat lebih jelas dalam membaca dan memahami syarat-syarat baku yang termuat dalam formulir BSI Hasanah Card dalam waktu yang relatif singkat.

- (2) PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon sebaiknya memperbaharui perjanjian baku sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perlindungan konsumen serta ketentuan pencantuman perjanjian baku, agar hak dan kewajiban para pihak bisa terpenuhi serta tercapainya asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.
- (3) Masyarakat selaku calon nasabah harus lebih teliti didalam menyetujui dan memahami isi perjanjian baku dalam formulir BSI Hasanah Card yang dikeluarkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Area Cirebon khususnya dan pada umumnya Kantor Cabang lainnya dengan tidak bersifat apatis (tidak peduli), serta menanyakan hal yang sekiranya belum jelas atau tidak dapat dipahami terkait isi perjanjian baku tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Muhammad Syukri Albani Nasution. 2017. *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudja. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta : Rajawali Pers

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan
Syariah

Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 54/DSN-MUI/X/2006 Tentang Syariah Card
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang
Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang
Perjanjian Baku