

**PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH  
MENURUT PERSPEKTIF FIQH EKONOMI ISLAM  
(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)  
(PERIODE JULI 2007-FEBRUARI 2008)**



Oleh :

Annisa Sayvid, S. H. I.  
NIM. 06. 233. 363

**TESIS**

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga  
Guna Memenuhi Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Ilmu Agama Islam Program Studi Hukum Islam  
Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syari'ah  
YOGYAKARTA  
2008**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Sayyid, S. H. I.  
NIM : 06. 233. 363  
Jenjang : Strata 2 (S2)  
Program Studi : Hukum Islam  
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah  
Judul : Perlindungan Konsumen Pada Produk Dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah Menurut Perspektif Fiqh Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta Periode Juli 2007-Februari 2008).

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 2 Juni 2008

Saya yang menyatakan

Annisa Sayyid, S. H. I  
NIM. 06. 233. 363

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat

Setelah membimbing, menelaah, mengoreksi, serta memberikan saran-saran dan perbaikan terhadap tesis yang ditulis oleh saudari :

Nama : Annisa Sayyid. S. H. I.  
NIM : 06. 233. 363.  
Jenjang : Strata 2 (S2).  
Program Studi : Hukum Islam.  
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah.  
Judul : Perlindungan Konsumen Pada Produk dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah Menurut Perspektif Fiqh Ekonomi Islam (Studi Kasus di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta Periode Juli 2007-Februari 2008).

Maka dengan ini saya berpendapat bahwa tesis tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Agama Islam.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 27 Jumadil Ula 1429 H  
2 Juni 2008 M

Pembimbing

**Prof.Dr. H. Abd. Salam Arief, M. A.**  
**NIP. 150216531**

# **HALAMAN PENGESAHAN**

# **PERSEMBAHAN**

**Karya kecil ini ku dedikasikan untuk:**

- ❖ Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.**
- ❖ Ayahnda Suryadipura dan Ibunda Nina Rahayu.**
- ❖ “Three Young Guns” 3 Saudara terbaikku Mahfud Fakhrazi, Nizar Zulmi dan Muhammad Arsyadi.**

## HALAMAN MOTTO

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Sesungguhnya Allah Swt tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sampai kaum tersebut mau mengubah keadaan diri mereka sendiri.*

(Al-Qur'an, 13 : 11).

*Bekerjalah untuk kepentingan duniamu seolah-olah engkau akan hidup selamanya, dan bekerjalah untuk kepentingan akhiratmu, seolah-olah engkau akan meninggal dunia besok hari.*

(H.R. Bukhari)

*Dalam perjalanan hidup ini, nasib memerankan perannya, takdir menegaskan ketentuannya, hukum membuat aturannya, waktu menunjukkan eksistensinya, tetapi sebenarnya kartu rahasia itu sendiri masih di tangan anda. Jika anda memutuskan untuk maju ke depan maka anda akan menang dan bila anda memutuskan untuk menyerah maka anda akan kalah. Apabila menemukan tantangan dan masalah maka hadapilah, karena pada dasarnya masalah itu kecil namun karena adanya perhatian dari anda maka ia menjadi besar. Karena sesungguhnya masalah adalah cara Tuhan menempa dan melatih kita dalam kehidupan. Oleh karena itu teruslah berdo'a dan berusaha, yakinlah dan jangan pernah menyerah, teruslah mempunyai harapan dan impian, raihlah kesempatan, ciptakan perubahan dan genggamlah kehidupan. Karena ini HIDUP, Hidup adalah pilihan, maka pilihlah dengan bijak. Hidup adalah pilihan, maka hadapilah dengan gagah. Jangan pernah menyini-nyiakannya karena hidup terlalu indah untuk disia-siakan. Hidup ini mengajari kita banyak hal. Apapun itu hidup adalah keajaiban. Setiap detak jantung, denyut nadi, desahan nafas, dan aliran darah merupakan anugrah terindah yang telah diberikan Sang Khalik kepada mahluk-Nya di seluruh dunia. Andainya pun aku ditawarkan untuk diberikan bentuk kehidupan abadi yang sempurna, maka sungguh sangat menggiurkan, namun pasti aku akan merasa hampa karena hidup ini tak lagi mengajarku apapun jua.*

( *Life for Greatable Soul* )

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ربّ العالمين أشهد أن الا إله إلا الله وأشهد أن محمّدا عبده ورسوله. اللهم صل وسلم على خاتم النبيين سيّدنا محمّد وعلى آله وأصحابه اجمعين، أم! بعد.

Tiada yang lebih indah selain memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas segala karunia, rahmat, hidayah dan taufik-Nya, yang telah memberikan penulis semangat, kekuatan dan kesabaran sehingga berhasil menyelesaikan tugas akhir akademis ini, meskipun karya ini masih jauh dari sempurna dan masih sangat banyak kekurangannya. Shalawat serta Salam semoga selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat beliau, serta semua penganut ajarannya dunia akhirat.

Karya tesis yang berjudul *Perlindungan Konsumen Pada Produk Dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah Menurut Perspektif Fiqh Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Bank Syari'ah Mandiri Cabang D.I Yogyakarta Periode Juli 2007- Februari 2008)* ini merupakan wujud aspirasi yang kami tuangkan dalam bentuk tulisan akhir studi. Karya ini berupaya untuk mengakomodasikan tuntutan perlindungan konsumen terutama dalam bidang investasi. Penulisan karya ini bertujuan untuk mendeskripsikan perlindungan konsumen secara utuh (integral) dan komprehensif terutama dalam bidang investasi dengan mengetengahkan isu-isu hangat tentang tindak pelanggaran perlindungan konsumen yang dibandingkan dengan instrumen-instrumen hukum yang digunakan untuk melindungi kepentingan konsumen dan hak-haknya. Karya ini memang tidak terlalu bagus untuk diposisikan sebagai jawaban utama atas berbagai permasalahan hukum yang dialami konsumen, tapi setidaknya dapat memberikan gambaran pelaksanaan perlindungan konsumen terutama dalam bidang investasi dengan beberapa solusi

alternatif dengan sudut pandang berbeda. Ini hanyalah semacam potret sederhana tentang perlindungan konsumen di Indonesia dan cermin agenda pembaharuan hukum menuju terciptanya aktivitas ekonomi yang berkeadilan sosial dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dengan harapan nantinya kita semua rakyat Indonesia khususnya dan dunia Internasional umumnya dapat lebih peduli tentang perlindungan konsumen, karena pada dasarnya kita semua adalah konsumen, baik disadari maupun tidak.

Setelah penyusunan dan pembaharuan terhadap tesis ini, akhirnya karya ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Hal ini tentunya tidak terlepas dari adanya bantuan serta dukungan dan kerjasama semua pihak. Oleh karena itu, atas terselesaikannya karya ini kami sebagai penulis dengan tulus menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahnda Suryadipura dan Ibunda Nina Rahayu sebagai Orangtua Terbaikku dunia akhirat, malaikat hatiku, matahari langit kehidupanku, cahayaku di kala gelapku, kekuatanku di kala lemahku, bahagiaku kala sedihku dan nyawaku dalam matiku. Ketiga saudaraku “*Three Young Guns*”: Mahfud Fakhrazi, Nizar Zulmi dan Muhammad Arsyadi. Bersama kalian, aku bisa menghadapi apapun di dunia ini. Terimakasih atas semua cinta yang telah kalian berikan padaku.
2. Prof. Dr. H. Amin Abdullah, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Prof. Dr. H. Iskandar Zulkarnain, selaku Direktur Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Prof. Dr. H. Abd. Salam Arief, M. A., Ketua Program Studi Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta selaku dosen pembimbing penyusunan tesis, yang tekun dan teliti memberikan perbaikan guna penyempurnaan karya ini.

5. Semua Staf Bank Syari'ah Mandiri Cabang D.I Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian dan pengumpulan data.
6. Segenap Karyawan dan Karyawati Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah melayani dan membantu penulis semasa studi.
7. Semua warga Keuangan dan Perbankan Syari'ah "KPS" angkatan 2006.
8. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebut satu persatu.

Demikian karya ini kami susun, apabila dalam melakukan penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, serta hal-hal lain yang mungkin kurang berkenan di hati, penulis mohon maaf. Akhirnya besar harapan kami karya ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan konstruktif bagi perkembangan khazanah ilmu pengetahuan pada umumnya dan Islam khususnya. Semoga dapat bermanfaat serta mendapat ridha dan berkah dari Allah SWT. Amien.

Yogyakarta, 27 Jumadil Ula 1429 H  
2 Juni 2008 M

Penulis

**ANNISA SAYYID, S. H. I.**  
**NIM : 06. 233. 363**

**ABSTRAK**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH**  
**MENURUT PERSPEKTIF FIQH EKONOMI ISLAM**  
**(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)**  
**(PERIODE JULI 2007-FEBRUARI 2008)**

Ciri utamanya abad 21 adalah kompetisi bebas, di mana selalu ada yang menang dan kalah. Kompetisi bebas ini telah menyebabkan timbulnya persaingan. Di tengah ketatnya persaingan, tidak semuanya berjalan mulus dan lancar. Keadaan ini memaksa kemungkinan terjadi banyaknya pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang bisa merugikan pihak lain. Salah satunya adalah konsumen. Sehingga sangat diperlukan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti membicarakan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen ini sangat penting guna mencegah tindakan-tindakan pelanggaran konsumen.

Salah satu jenis bidang hukum perlindungan konsumen adalah bidang investasi perbankan syari'ah. Nasabah atau investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi dan dilindungi. Hak ini muncul dari perjanjian antara pihak manajemen bank dan nasabah akibat adanya akad transaksi produk barang dan jasa investasi. Namun dalam kenyataannya, hak tersebut banyak yang tidak terpenuhi dan terabaikan. Pelanggaran-pelanggaran hukum perlindungan konsumen ini jelas sangat bertentangan dengan landasan teoritisnya yaitu peraturan-peraturan resmi yang berlaku di Indonesia yang menyatakan bahwa hak-hak investor selaku konsumen produk dan jasa investasi tersebut harus dipenuhi. Anehnya, di negara Republik Indonesia ini kita seperti dipaksa untuk mengakui dan menyaksikan eksistensi penegakan hak konsumen menjadi "barang mewah dan langka" yang sulit untuk digapai. Ironisnya, justru hal ini terjadi di negara kita yang dikenal sebagai negara yang berdasarkan hukum (*Rechtstaat*). Oleh karena itulah perlindungan konsumen sangat dibutuhkan tak terkecuali para investor.

Perlindungan konsumen ini merupakan fenomena baru yang sangat menarik untuk dikaji dan diteliti. Hal ini memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menemukan konsep baru tentang perlindungan konsumen terutama pada bidang hukum investasi perbankan syari'ah. Untuk lebih aplikatif dan nyata serta untuk lebih mengetahui secara mendalam mengenai perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah maka kami korelasikan dengan perbandingan yang terjadi di lapangan, yaitu di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.

Kajian ini merupakan kajian yang bersifat kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan yang bersifat eksploratif-analitik dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fiqh ekonomi Islam yang berhubungan dengan masalah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah. Penelitian ini bersifat eksploratif-analitik dengan teknik pengumpulan data melalui observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket) dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil penelitian bahwa secara keseluruhan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta sudah terlaksana dengan baik yaitu dengan terlindunginya beberapa hak nasabah atau investor selaku konsumen

produk dan jasa investasi perbankan syari'ah dalam proses awal investasi, pengelolaan dana investasi serta pembagian keuntungan investasi. Selain itu juga ditemukan beberapa bentuk perlindungan konsumen. Ada satu hak yang belum terlindungi secara maksimal yaitu hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum, begitu pula bentuk perlindungannya, juga belum ditemukan bentuk perlindungan dalam mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa. Ini dikarenakan sengketa atau klaim nasabah yang ditujukan kepada pihak bank dapat diselesaikan secara damai dan kekeluargaan. Selain itu, ini juga disebabkan beberapa hal yaitu kurang maksimalnya upaya aplikasi UU Perlindungan Konsumen di lapangan, kurangnya dukungan pemerintah, adanya hambatan yuridis, adanya ketidakjelasan bidang dan orientasi implementasi perlindungan konsumen di lapangan, ketidaktahuan investor selaku konsumen produk dan jasa investasi tentang hak-hak mereka sebagai konsumen, adanya sikap tidak peduli dan acuh tak acuh para investor terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen, investor selaku konsumen produk dan jasa investasi tidak mau mengajukan tuntutan hukum, serta adanya tarik-menarik berbagai kepentingan di antara para pelaku usaha. Perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta juga sudah sesuai dengan hukum ekonomi Islam dan memenuhi standar legitimasi syari'ah Islam dalam bidang ekonomi, yang didasarkan pada dengan kaidah-kaidah ekonomi Islam yang berdasarkan pada sumbernya yaitu al-Qur'an, Sunnah, serta dalil-dalil fiqih.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543.b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā‘	b	be
ت	tā‘	t	te
ث	ṣā	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	ḥā‘	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā‘	kh	ka dan ha
د	dāl	d	de
ذ	ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā‘	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā‘	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā‘	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	-
ف	fā‘	f	-
ق	qāf	q	-
ك	kāf	k	-
ل	lām	l	-
م	mīm	m	-
ن	nūn	n	-
و	wāwu	w	-
هـ	hā	h	-
ء	hamzah	’	apostrof
ي	yā‘	y	-

## 2. Konsonen rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين Muta‘aqqidain

عدّة ‘Iddah

## 3. Ta’ Marbuṭah di akhir kata

a. Bila mati ditulis

هبة Hibah

جزية Jizyah

b. Ta’ Marbuṭah mati

نعمة الله Ni‘matullāh

زكاة الفطر Zakātul-fitri

#### 4. Vokal Tunggal

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
----- -----	Fathah	A	A
----- -----	Kasrah	I	I
----- -----	Ḍammah	U	U

#### 5. Vokal Panjang

- a. Fathah dan alif ditulis ā  
جاهلية Jāhiliyyah
- b. Fathah dan yā mati ditulis ā  
يسعى Yas'ā
- c. Kasrah dan ya mati ditulis ī  
مجيد Majīd
- d. Ḍammah dan wāwu mati ū  
فروض Furūd

#### 6. Vokal-vokal Rangkap

- a. Fathah dan yā mati ditulis ai  
بينكم Bainakum
- b. Fathah dan wāwu mati au  
قول Qaul

#### 7. Vokal-vokal yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

- أأنتم A'antum  
لإن شكرتم La'in syakartum

## 8. Kata Sandang

- a. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

القرآن            Al-Qur'ān

القياس           Al-Qiyās

- b. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf al.

السماء            As-Samā'

الشمس            Asy-Syams

## 9. Huruf Besar

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf disebut digunakan juga. Penggunaan seperti yang berlaku dalam EYD, di antara huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu diahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

## 10. Penulisan kata-kada dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذو بالفروض      zawi al-furūd

اهل السنة          ahl as-sunnah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN NOTA DINAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	11
C. Tujuan dan Kegunaan.....	11
D. Telaah Pustaka .....	12
E. Kerangka Teoritik.....	17
F. Metode Penelitian .....	23
G. Sistematika Pembahasan.....	26
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .</b>	<b>29</b>
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	29
B. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	36
C. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	38
D. Macam-macam Hak Konsumen .....	42
E. Bentuk-bentuk Perlindungan Konsumen.....	55
<b>BAB III. PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PRODUK DAN JASA</b>	
<b>INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH DI BANK SYARI'AH</b>	
<b>MANDIRI CABANG YOGYAKARTA .....</b>	<b>66</b>
A. Profil Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	66
B. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen Pada Produk dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	79

C.	Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pada Produk Dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	83
D.	Bentuk-bentuk Perlindungan Konsumen Pada Produk Dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	100
<b>BAB IV.</b>	<b>ANALISIS FIQH EKONOMI ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA .....</b>	<b>108</b>
A.	Analisis terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pada Produk dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah secara keseluruhan .....	111
B.	Analisis terhadap Hak Konsumen atas Produk Dan Jasa Investasi Perbankan Syari'ah yang Belum Terlindungi.....	126
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>142</b>
A.	Kesimpulan-kesimpulan .....	143
B.	Saran-saran.....	147
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>153</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
•	Terjemahan Kutipan Berbahasa Asing .....	I
•	Biografi Tokoh.....	III
•	Profil Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta .....	V
•	Prestasi-Prestasi Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	VI
•	Produk dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta .....	VII
•	Bagan Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	VIII
•	Gambar Skema Alur Investasi pada Aspek Produk dan Jasa di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.....	IX
•	Pedoman Wawancara.....	XI
•	Lembaran Angket .....	XII
•	Hasil Respondensi Angket .....	XVI
•	Surat Izin Penelitian.....	XVIII
•	Curriculum Vitae .....	XIX

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah.

Gema abad 21 yang sering diidentikkan dengan abad globalisasi adalah wujud manifestasi baru kemajuan pembangunan ekonomi konteks internasional. Di mana sekarang perkembangan perekonomian dunia mencapai puncak kejayaannya. Tatanan lama telah diganti tatanan baru. Nuansa klasik berganti nuansa modern-kontemporer. Dulu bisnis hanya dalam bentuk ekspor-import. Kini bisnis telah berkembang menjadi sesuatu yang lebih kompleks dan beraneka ragam, seperti aliansi strategis internasional, “*Turnkey Project*” alih teknologi, serta “*Free Trade*” atau kerjasama perdagangan bebas antar negara.<sup>1</sup> Gejala ini dipercepat pula oleh kemajuan di bidang komunikasi, transportasi dan sains teknologi modern yang menakjubkan sekaligus membingungkan dan seringkali mengejutkan pola pikir kita, terbukti ternyata telah berhasil menggerakkan perkembangan perdagangan dunia. Sehingga transaksi dapat dilakukan dalam waktu singkat, kapan saja dan di mana saja melalui media elektronika canggih seperti fax, email, telepon, internet dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Mungkin kelihatannya paradoks, karena revolusi ini telah menghasilkan berbagai keuntungan material maupun non-material. Di mana dalam kenyataannya pesatnya perkembangan di bidang ini telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat luas. Dengan adanya

---

<sup>1</sup> S. Tamer Cavusgil, “Globalization of Markets and its Impact on Domestic Institution” dalam *Global Legal Studies Journal*, Vol.1 (September 1993), hlm. 83.

<sup>2</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, cet. I, (Yogyakarta : BPFE, Februari 2004), hlm.1.

diversifikasi produk yang sedemikian luasnya serta dukungan kemajuan teknologi modern telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga objek yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.<sup>3</sup>

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebar karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun di sisi lain, fenomena dan situasi tersebut telah mengakibatkan kedudukan para produsen atau pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Di mana para produsen atau pelaku usaha yang selalu memegang prinsip ekonomi yaitu mencari keuntungan yang setinggi-tingginya dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya akan saling bersaing untuk meraih keuntungan dan menghindari kerugian.<sup>4</sup> Ketatnya dan panasnya persaingan ini dapat mengubah perilaku bisnis ke arah persaingan yang tidak sehat/curang yang merupakan salah satu bentuk kejahatan ekonomi (*economic crime*).<sup>5</sup> Di tengah ketat dan kerasnya persaingan tersebut, tidak semuanya berjalan mulus, lancar dan sesuai harapan, tapi selalu saja ada hal-hal yang diluar perkiraan kita. Keadaan ini

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 37.

<sup>4</sup> Salah satu prinsip ekonomi klasik adalah mencari keuntungan yang setinggi-tingginya dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Prinsip ekonomi ini tentunya masih terbuka untuk diperdebatkan, terutama bila dikaitkan dengan pembangunan ekonomi dalam suatu negara yang bertujuan untuk menciptakan keadilan dan kemakmuran bersama. Lihat Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung : PT. Citra Aditya Bhakti, 2006), hlm. 2.

<sup>5</sup> Istilah kejahatan ekonomi atau *economic crime* adalah kejahatan terhadap ekonomi atau kejahatan yang merugikan dalam bidang ekonomi. Lihat Ramli Atmasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis* (Jakarta : Prenada Media, 2003), hlm. xvi. Lihat pula Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang* (Jakarta : Sinar Harapan, 1993), hlm. 140.

memaksa kemungkinan terjadi banyaknya pelanggaran dan penyimpangan yang pada gilirannya ini akan menimbulkan konsekuensi besar yang akhirnya dapat merugikan banyak pihak. Salah satu pihak yang sering dan selalu dirugikan adalah konsumen.<sup>6</sup> Hasilnya, konsumen menjadi pihak lemah dan menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, penjualan, serta penerapan perjanjian baku atau klausul standar yang sangat merugikan kepentingan konsumen barang dan jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>7</sup> Sehingga keadaan ini meletakkan posisi dan kedudukan konsumen pada kondisi *take it or leave it*.<sup>8</sup> Hal tersebut bukanlah hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang bersifat global dan melanda seluruh konsumen di dunia. Ini membuktikan bahwa posisi konsumen masih sangat rawan dalam berhubungan hukum dengan para pelaku usaha, sehingga sangat diperlukan perlindungan hukum terhadap mereka. Maka dalam konteks inilah perlindungan konsumen mutlak amat sangat dibutuhkan keberadaannya. Seiring dengan timbulnya kesadaran konsumen ini, maka melahirkan suatu cabang ilmu baru yang disebut dengan hukum perlindungan konsumen.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Ada beberapa faktor yang menunjukkan bahwa konsumen selalu menjadi pihak lemah yang selalu dirugikan yaitu persaingan curang, intimidasi atas keperluan konsumen, keterbatasan produk barang dan jasa, serta posisi tawar menawar (*Bargaining Position*) yang lemah secara ekonomis. Lihat Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, hlm. 4.

<sup>7</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 37.

<sup>8</sup> Istilah *take it or leave it* ini berarti jika calon konsumen setuju, perjanjian dibuat, kalau tidak, silahkan pergi. Dengan kata lain, bagi konsumen hanya ada dua pilihan: mau atau tidak mau sama sekali. Lihat Mariam Darius Badruzaman, "Perlindungan terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Standar)", makalah yang disampaikan pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN 16-18 Oktober 1980 di Jakarta, hlm. 59-60.

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, Agustus 2003), hlm. 12.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam dunia perekonomian Indonesia, bahkan masih terdengar asing, meskipun “dengungan” mengenai perlunya pemberdayaan konsep ini secara komprehensif sudah digaungkan sejak lama. Perlindungan konsumen menempati posisi kajian signifikan, karena mengandung prinsip esensial dalam perekonomian, yaitu melindungi kepentingan para konsumen.<sup>10</sup> Perlindungan konsumen ini menjadi sangat urgen di ketahui, ketika kita menyadari bahwa jutaan masyarakat dunia adalah masyarakat konsumen. Khususnya masyarakat Indonesia yang mencapai angka kurang lebih 200 juta jiwa lebih penduduknya sebagian besar merupakan konsumen yang “buta” dan “kabur” akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang-perorangan, tapi merupakan masalah bersama karena pada dasarnya disadari atau tidak kita semua adalah konsumen.<sup>11</sup> Maka dari itu, melindungi konsumen berarti melindungi semua orang. Kita tidak akan pernah bisa berhenti menjadi konsumen. Tetapi kita bisa berhenti menjadi konsumen yang tidak baik dan mulai menjadi konsumen yang baik, yaitu konsumen yang mengetahui lebih banyak tentang segala aspek perlindungan konsumen dan hukum-hukumnya. Apalagi dengan adanya dukungan peraturan perundang-undangan di Indonesia yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yaitu lahirnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

---

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. I, (Bandung:: Penerbit PT.Citra Aditya Bhakti, 2006), hlm. 9.

<sup>11</sup> Setiap manusia adalah konsumen, baik disadari atau tidak. Tidak seorangpun manusia yang lepas dari predikat konsumen. Dalam perspektif lebih luas, bahkan ada anggapan bahwa kita adalah konsumen dari produk politik yang dikenal dengan “hukum”. Lihat Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 181.

Perlindungan konsumen mencakup makna yang sangat luas, yang didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian tersebut kemudian diparalelkan dengan definisi konsumen yaitu setiap orang pemakai, pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lainnya.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian definisi perlindungan konsumen di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya perlindungan konsumen ditafsirkan secara luas dan menyeluruh. Artinya perlindungan konsumen mempunyai bentuk umum untuk semua bidang terapannya, tidak hanya memfokuskan diri pada satu bidang hukum saja, tapi beberapa bidang hukum. Perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang disebut “konsumen”. Karena pada dasarnya semua transaksi itu mempunyai esensi yang sama, ada pihak produsen ada pula pihak konsumen, yang membedakannya hanyalah dalam bidang hukum apa transaksi tersebut berlangsung.

Salah satu jenis bidang hukum perlindungan konsumen adalah bidang investasi. Investasi didefinisikan sebagai proses dan bentuk penempatan sejumlah dana pada aset tertentu pada saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan atau hasil yang diinginkan di masa mendatang.<sup>13</sup> Dalam bidang

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bab I tentang Ketentuan umum pasal 1, butir ke-1 dan 2.

<sup>13</sup>Ivan Rahmawan A., *Kamus Istilah Akuntansi Syari'ah* (Yogyakarta: Pilar Media, Agustus 2005), hlm. 92. Lihat pula pada *Seputar Investasi*, [www.investasisyari'ah.com](http://www.investasisyari'ah.com), Akses tanggal 10 Mei 2008.

investasi ini konsumennya lazim disebut dengan istilah investor. Dengan kata lain, investor adalah konsumen produk dan jasa bidang investasi. Salah satu bentuk investasi adalah investasi menurut jenisnya yang mana di dalamnya terdapat dua kategori yaitu investasi pada aset keuangan/finansial dan investasi pada aset riil.<sup>14</sup> Investor menurut jenisnya ini pada umumnya menggunakan jasa perbankan sebagai lembaga intermediary keuangan sebagai wadah atau media penanaman modalnya. Hal ini terbukti dari keseluruhan porsi investasi Indonesia yang terdiri dari 67% lembaga perbankan dan 23% lembaga non-perbankan dan Reksa Dana.<sup>15</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 4 tentang perlindungan konsumen, dinyatakan bahwa konsumen mempunyai sembilan macam hak yang harus dipenuhi dan dilindungi. Sama halnya dengan konsumen bidang lainnya, investor selaku konsumen produk dan jasa investasi juga mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi dan dilindungi. Hak ini muncul dalam proses perjanjian yang terjadi antara pihak manajemen bank sebagai "*finance provider*" dan nasabah sebagai "*finance customer*" akibat adanya akad transaksi produk barang dan jasa investasi. Namun dalam kenyataannya, hak tersebut banyak yang tidak terpenuhi. Banyak investor yang tidak mendapatkan hak-hak mereka, banyak pula yang tidak diberikan ganti rugi sebagai kompensasi, tidak mendapatkan upaya advokasi yang patut dan layak, serta pelanggaran-pelanggaran lainnya. Dalam hal ini investor selaku konsumen produk dan jasa investasi selalu saja berada pada posisi lemah

---

<sup>14</sup>Dalam konteks dunia perbankan syariah, investasi menurut jenisnya ini diwujudkan dalam dua klasifikasi investasi. Antara lain yaitu, *Pertama*, adalah investasi pada aset riil diwujudkan dalam bentuk produk investasi berupa tabungan dan deposito. *Kedua*, adalah investasi pada aset keuangan/finansial dalam bentuk jasa investasi.

<sup>15</sup> Hasil evaluasi akhir Laporan Tahunan Badan Koordinasi Penanaman Modal Indonesia (BKPMI) periode 2007.

dan dipersalahkan serta tidak jarang harus menelan pahitnya kekecewaan terhadap fenomena-fenomena dunia investasi keuangan dan perbankan yang dilematik ini, di mana seringkali berakhir dengan kerugian-kerugian yang tidak sedikit baik secara materiil maupun immaterial.<sup>16</sup>

Gambaran realita ini terlihat semakin nyata dengan maraknya kasus mal-bisnis dalam dunia investasi yang sampai sekarang pun masih belum ada penyelesaiannya. Kiranya masih segar dalam ingatan kita pada awal tahun 2001, dunia digemparkan dengan kasus Enron. Corp. dan WorldCom. Inc atas penyebaran kebohongan publik dengan merekayasa laporan keuangan mereka (*accounting fraud*) dan telah merugikan investor milyaran dolar,<sup>17</sup> kasus Royal Ahold NV Bank yang melakukan kecurangan audit keuangan,<sup>18</sup> kasus Putnam Investment dan the Invesco Fund, yang memalsukan penilaian NAB (Nilai Aktiva Bersih) yang mengakibatkan kerugian bagi investor kurang lebih 100 juta dolar,<sup>19</sup> kasus Dressel Investment United yang tidak memberikan dana hasil investasi kepada para investornya dan diiringi dengan total kerugian 3,5 trilyun rupiah,<sup>20</sup> kasus pemotongan harga saham BCA terkait kasus BLBI, serta kasus Bank Pikko dalam hal informasi yang salah, kasus penipuan investasi terbesar di

---

<sup>16</sup> Hal ini sesuai dengan hasil pertemuan internasional Economic and Social Council (ECOSOC) tahun 1977 pada sidang ke-63 yang menyatakan bahwa di semua negara, konsumen di segala bidang perekonomian selalu berada dalam posisi tawar menawar yang lemah, tidak menguntungkan serta dirugikan oleh pihak produsen.

<sup>17</sup> Cliff Baxter "Enron Fraud", [www.cbsnews.co](http://www.cbsnews.co). Akses 4 April 2008.

<sup>18</sup> Royal Ahold NV, SmartPros, [www.finance.pros2.com.htm](http://www.finance.pros2.com.htm). Akses 4 April 2008.

<sup>19</sup> Agus Sugiarto, "Belajar dari Skandal Reksa dana di AS" dalam *Kompas*, (Sabtu 22 November 2003), hlm. 15.

<sup>20</sup> Dressel Investment United. [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 6 April 2008.

Bojonegoro,<sup>21</sup> penipuan Investasi yang dilakukan PT. Sukma Ayu Aditya, Semarang yang melarikan uang investasi nasabahnya dan digunakan untuk membayar hutang dengan total 21 Milyar Rupiah,<sup>22</sup> serta kasus penipuan investasi berbasis syari'ah oleh BMT Al-Falah, Sleman, D.I. Yogyakarta yang menggelapkan dana ribuan investor sebesar 8,9 Milyar Rupiah.<sup>23</sup> Bahkan sampai saat inipun, masih banyak kita dengar maraknya kasus-kasus penipuan investasi lainnya yang sampai sekarangpun masih menggantung dan belum ada penyelesaiannya. Dari beberapa gambaran realita di atas nampak bahwa telah banyak terjadi praktek-praktek mal-bisnis berupa pelanggaran-pelanggaran kontrak investasi yang telah merugikan investor selaku konsumen produk dan jasa investasi dengan jumlah nominal yang tidak sedikit.

Pelanggaran-pelanggaran hukum perlindungan konsumen ini jelas sangat bertentangan dengan landasan teoritisnya yaitu peraturan-peraturan resmi yang berlaku di Indonesia. Padahal menurut landasan teoritisnya yaitu peraturan-peraturan resmi yang berlaku di Indonesia menunjukkan bahwa hak-hak investor selaku konsumen produk dan jasa investasi tersebut harus dipenuhi. Kiranya kita perlu diingatkan kembali akan adanya beberapa aturan perundang-undangan yang bertendensi kuat melindungi konsumen yaitu seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata buku III pasal 1365, 1366 dan 1367 tentang perlindungan bagi konsumen seperti pembeli dan penyewa, KUH

---

<sup>21</sup> Imam Ghozali dan F.X. Sugiyanto, *Meneropong Hitam Putih Pasar Modal dan Liku-Liku Kebijakan Ekonomi Moneter* (Yogyakarta : Gama Media, Februari 2002), hlm. 56.

<sup>22</sup> Penipuan Investasi. [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 23 April 2008.

<sup>23</sup> Liputan 6 SCTV, "Penipuan berkedok investasi berbasis syari'ah oleh BMT Al-Falah, Sleman, D.I. Yogyakarta", [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 11 April 2008.

Pidana pasal 204, 205, 359, 360 dan 382 tentang perlindungan hukum bagi konsumen, KUHD pasal 352, 359, 322, 360, dan 361 tentang pihak ketiga seperti konsumen yang harus dilindungi, Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1995 tentang Pasar Modal, serta Keputusan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal No.kep-46/PM/1998 tentang keterbukaan informasi perusahaan publik.

Dari apa yang disebutkan di atas dapat diindikasikan telah terjadi suatu problem akademik, yaitu adanya suatu kesenjangan antara apa yang seharusnya (*das sollen*) dengan apa yang senyatanya (*das sein*).<sup>24</sup> Dimana dari segi praktisnya perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi tidak bersesuaian dengan aspek teoritisnya yaitu peraturan-peraturan resmi atau undang-undang yang mengaturnya. Ironisnya, ini justru terjadi di negara kita Indonesia yang dikenal sebagai negara yang berdasarkan hukum (*Rechtstaat*). Atas dasar kondisi tersebut, maka sangat diperlukan adanya suatu kajian baru tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi. Terutama pada sektor perbankan syariah, di mana karakteristik umum dan kegiatan operasionalnya adalah berdasarkan format investasi yaitu dengan penerapan prinsip bagi hasil (*profit sharing*).

Nyatanya realitas permasalahan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah ini tentu akan semakin tampak menarik untuk dikaji dan diteliti jika kita membedahnya dengan sudut pandang berbeda dengan penelitian lain yang telah ada selama ini. Salah satunya adalah pengkajian dengan menggunakan sudut pandang ekonomi Islam. Dalam hal ini peneliti mencoba mengakomodasikan konsep perlindungan konsumen pada produk dan jasa

---

<sup>24</sup> M. Amin Abdullah, dkk, *Metodologi Penelitian Agama: Pendekatan Multidisipliner* (Yogyakarta: Lembaga Penelitian UIN Sunan Kalijaga, 2006), hlm. 174.

investasi perbankan syari'ah ini dengan perbandingan di lapangan, yaitu melalui penelitian yang dilaksanakan di salah satu bank syari'ah terkemuka yaitu Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.

Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta merupakan salah satu bank syari'ah terbesar di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bank ini mulai beroperasi tanggal 16 September 2002 dengan modal dasar 1 triliun Rupiah. Walaupun bukan merupakan bank syari'ah pertama di Indonesia, namun Bank Syari'ah Mandiri mempunyai jaringan kantor cabang lebih luas dibandingkan bank Islam lainnya. Sekarang Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta tercatat mempunyai 6 buah kantor dengan perincian 1 kantor cabang pembantu, 3 kantor kas serta 2 buah kantor payment Point. Sistem operasional Bank Syari'ah Mandiri dibangun berdasarkan empat prinsip, yaitu keadilan dalam berbagi hasil, kemitraan yang sejajar, keterbukaan informasi, serta universalitas untuk semua kalangan. Di mana keempat landasan operasional tersebut mengandung upaya perlindungan bagi investor selaku konsumen produk dan jasa investasi. Konektivitas dengan alasan prinsipil ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di bank tersebut, dan akhirnya memilih Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta sebagai tempat berlangsungnya penelitian.

Lalu bagaimanakah proses pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta menurut tinjauan fiqh ekonomi Islam?. Inilah tantangan dari serangkaian paparan realita di atas yang akan kita bahas dalam tesis ini.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat dua hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta?
2. Bagaimana pandangan fiqh ekonomi Islam mengenai perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh penjelasan tentang perlindungan yang dimiliki oleh para investor sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang berlangsung di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta. Yakni agar para investor dapat mengetahui dan mengerti hak-hak mereka dalam bidang konsumsi produk dan jasa investasi perbankan syari'ah. Sehingga diharapkan nantinya para investor dapat membela dan mempertahankan hak-haknya selaku konsumen tanpa keraguan lagi.
2. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai tinjauan ekonomi Islam terhadap perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah. Sehingga pada akhirnya nanti penelitian ini akan melahirkan suatu penemuan baru dalam bidang hukum perlindungan konsumen sektor keuangan dan perbankan yaitu perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah menurut sudut pandang ekonomi Islam.

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang positif, konstruktif dan inovatif bagi perkembangan perbendaharaan Ilmu pengetahuan pada umumnya dan khazanah keilmuan Islam khususnya.
2. Kajian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan sektor keuangan dan perbankan dan menjadi modal pengetahuan dasar bagi para investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah. Sekaligus menjadi renungan bagi para manager investasi perbankan terhadap tanggungjawab mereka selaku produsen atau pelaku usaha. Semoga dapat pula menjadi barometer guna mengurangi dan menekan tingginya tindak pelanggaran hak konsumen terutama dalam bidang investasi perbankan syari'ah demi terwujudnya suatu keseimbangan (*balance*) dalam dunia industri keuangan dan perbankan di Indonesia.

#### **D. Telaah Pustaka**

Masalah perlindungan konsumen merupakan suatu fenomena baru dalam industri keuangan dan perbankan Indonesia. Rakyat Indonesia yang mencapai kurang lebih 200 juta jiwa penduduknya, pada kenyataannya sebagian besar merupakan konsumen yang “buta” dan “kabur” bahkan asing terhadap hak-hak mereka. Ironisnya, di negara Republik Indonesia, kita menyaksikan eksistensi dan penegakan hak-hak konsumen masih menjadi “barang mewah dan langka”, terutama dalam bidang investasi. Sehingga menyebabkan hak mereka sebagai konsumen menjadi tidak terpenuhi serta terabaikan. Hal yang sedemikian inilah yang menjadi tampak menarik dan problematik untuk diteliti. Oleh karena itu

perlu adanya suatu kajian baru yang bersifat komprehensif dan menyeluruh. Maka setelah dilakukan penelusuran awal berkenaan dengan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah, baik dalam hukum perdata maupun hukum Islam, maka dapat disimpulkan bahwa sampai saat ini belum ditemukan tulisan yang membahas tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah dalam tinjauan ekonomi Islam. Meskipun demikian, telah ada beberapa tulisan yang membahas dengan tema yang hampir sama yaitu sebagai berikut di bawah ini:

Buku *Hukum Perlindungan Konsumen* gubahan Az. Nasution, yang mengupas tentang perlindungan konsumen dari sudut pandang hukum positif.<sup>25</sup> Karya ini memaparkan perlindungan konsumen secara umum dengan menggunakan berbagai aspek hukum sebagai landasan utamanya, yaitu teori-teori hukum perdata, pidana serta UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Namun karya ini belum memaparkan perlindungan konsumen pada tataran bidang investasi, terutama dalam dunia perbankan, khususnya perbankan syari'ah.

Karya lainnya adalah buku yang berjudul *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* karangan Yusuf Shofie, yang menguraikan secara terperinci tentang perlindungan konsumen dengan menggunakan perspektif yang lebih luas meliputi berbagai bidang, seperti bidang perbankan, kesehatan, asuransi, hukum media pers, perumahan dan pelayanan umum.<sup>26</sup> Meskipun sedikit menyinggung dunia keuangan dan perbankan, namun pembahasannya lebih

---

<sup>25</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Cet. I (Jakarta: Penerbit Daya Widya, 1999).

<sup>26</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. II, (Bandung : Penerbit PT.Citra Aditya Bhakti,2003).

menekankan pada perlindungan konsumen dalam kredit konsumtif. Melalui karya ini, Yusuf Shofie mengeksplorasi perlindungan konsumen dengan berlandaskan instrumen-instrumen hukum yang termuat dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Akan tetapi karya ini juga belum membahas perlindungan konsumen dalam dunia perbankan syariah, terutama pada ranah investasi.

Selain itu, ada pula buku berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* karya Janus Sidabalok. Buku ini membahas perlindungan konsumen di Indonesia menggunakan sudut pandang hukum perdata.<sup>27</sup> Buku ini mencoba menyoroti perlindungan konsumen dengan menggunakan landasan hukum UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai alat analisisnya, dan pembahasannya lebih menitikberatkan pada wilayah substansial Undang-Undang, sehingga terlihat cenderung monoton dan tidak berkembang.

Di samping ketiga karya di atas, terdapat pula buku karangan Sudaryatmo yang berjudul *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Buku ini mencoba untuk menyoroti masalah perlindungan konsumen di Indonesia dengan lebih aplikatif melalui kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang terjadi di lapangan atau di masyarakat dengan menggunakan sudut pandang hukum perdata.<sup>28</sup> Dalam proses analisisnya, Sudaryatmo menggunakan beberapa instrumen hukum sebagai landasan utamanya yaitu seperti KUH Perdata, KUH Pidana, KUH Dagang, serta UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga pembahasannya menjadi lebih kritis, lengkap dan berkembang.

---

<sup>27</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. I, (Bandung : Penerbit PT.Citra Aditya Bhakti, 2006).

<sup>28</sup>Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. I, (Bandung : Penerbit PT.Citra Aditya Bhakti, 1996).

Sedangkan dalam bentuk disertasi doktoral adalah “Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia” yang mana ditulis oleh Ahmadi Miru. Disertasi ini membicarakan perlindungan konsumen berdasarkan prinsip-prinsip hukum yang tertuang dalam hukum positif Indonesia.<sup>29</sup> Buah karya ini memaparkan perlindungan konsumen dari sudut pandang hukum perdata yang disertai pula dengan kritik-kritik terhadap efektifitas pelaksanaan UU Perlindungan Konsumen pada tataran praktisnya di lapangan, yaitu di kalangan masyarakat luas. Namun disertasi doktoral ini juga mempunyai kesamaan dengan karya-karya sebelumnya yakni masih bersifat sangat umum dan belum membahas tentang perbankan syari’ah khususnya pada tataran konsep investasi.

Sementara itu dalam bentuk tesis adalah “Pengetahuan tentang Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Status Sosial Media Cetak Serta Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Iklan” oleh Shidarta.<sup>30</sup> Karya ini memaparkan perlindungan konsumen secara khusus berkenaan dengan dunia periklanan dari segi media cetak maupun elektronik. Tesis lainnya yang membahas perlindungan konsumen adalah “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam”, yang ditulis oleh Alimin.<sup>31</sup> Tesis ini memaparkan secara umum tentang perlindungan konsumen dalam tinjauan ekonomi Islam. Karya ini mengemukakan berbagai aspek perlindungan konsumen dengan

---

<sup>29</sup>Ahmadi Miru, “Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”, Disertasi tidak diterbitkan, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga Surabaya (2000).

<sup>30</sup> Shidarta, “Pengetahuan tentang Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Status Sosial Media Cetak Serta Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Iklan”, Tesis tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Hukum, Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (1994).

<sup>31</sup> Alimin, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam”, Tesis tidak diterbitkan, Program Pasca Sarjana IAIN Imam Bonjol Padang (2003).

menggunakan teori-teori ekonomi Islam yang dikorelasikan dengan konsep etika bisnis Islami. Namun tesis ini juga belum memaparkan secara spesifik tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi, terutama pada bidang keuangan dan perbankan, khususnya sektor perbankan syari'ah.

Selain beberapa literatur-literatur di atas, ditemukan pula tulisan tentang perlindungan konsumen dalam bentuk artikel, yaitu karya Ari Purwadi yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Pandang Periklanan".<sup>32</sup> Artikel ini mencoba untuk menyoroti perlindungan konsumen dari tinjauan kode etik kehumasan hukum publik, khususnya bidang periklanan (*advertising*). Selain itu ada pula artikel yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen" buah karya Hutagalung S. P.<sup>33</sup> Artikel ini membahas perlindungan konsumen secara khusus yang berkenaan dengan masalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Artikel lainnya adalah karya Indah Sukmaningsih yang berjudul "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Masa Kini" yang memaparkan tentang perluasan perspektif perlindungan konsumen pada masa sekarang dengan pasar bebas dunia sebagai lahan eksplorasinya.<sup>34</sup> Ketiga artikel di atas juga masih bersifat sangat umum dan belum menyentuh pada tataran wilayah perbankan syari'ah khususnya pada aspek produk dan jasa investasi terutama dalam perspektif hukum ekonomi Islam.

---

<sup>32</sup>Ari Purwadi, "Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Pandang Periklanan", dalam majalah Hukum *TRISAKTI*. No.21/Tahun XXI/Januari/1996. Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Jakarta, hlm. 26.

<sup>33</sup>Hutagalung S. P, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen" dalam Surat Kabar *Suara Pembaharuan*, Jakarta (9 November 1999), hlm. 6.

<sup>34</sup>Indah Sukmaningsih, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Masa Kini" dalam *Kompas*, Jakarta (Rabu 28 Mei 2003), hlm. 36.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa semua referensi tersebut lebih menekankan pembahasan perlindungan konsumen secara umum dengan menggunakan berbagai sudut pandang berbeda yang secara langsung maupun tidak langsung yang akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula. Tidak satu pun dari seluruh karya tulis tersebut yang menyinggung tentang masalah perlindungan konsumen secara spesifik, terutama pada tataran investasi dalam bidang keuangan dan perbankan, khususnya perbankan syari'ah yang ditelaah dengan menggunakan pendekatan ekonomi Islam. Oleh karena itu, penelitian ini adalah sebuah penelitian baru yang belum pernah ada sebelumnya. Dengan harapan penelitian ini nantinya mampu membuka gerbang baru bagi penelitian-penelitian lainnya guna turut serta memajukan perkembangan hukum perlindungan konsumen dalam bidang keuangan dan perbankan di Indonesia.

#### **E. Kerangka Teoritik**

Setiap hari, hampir setiap individu berhadapan dengan berbagai permasalahan etis dalam dunia bisnis dan ekonomi, dan tidak banyak yang tahu bagaimana caranya menghadapi permasalahan-permasalahan tersebut. Ketika Islam diyakini sebagai suatu agama sekaligus suatu sistem tatanan kehidupan, maka pertanyaan yang muncul adalah dapatkah Islam memberikan tuntunan beretika dan berpikir realistis dalam kehidupan ekonomi dan bisnis?. Dan Islam sebagai agama sempurna telah mampu menjawabnya dengan cara menetapkan kaidah-kaidah hukum sebagai pondasi Syari'at agama secara luas dan lengkap. Kaidah-kaidah hukum Islam tersebut berasal dari dua sumber pokoknya yaitu Al-Qur'an dan Sunnah. Sedangkan hal-hal lain yang tidak terdapat aturannya dalam

Al-Qur'an dan Sunnah diperoleh ketentuannya melalui penggunaan akal pikiran (*Ra'yu*). Bekerjanya pikiran untuk memperoleh ketentuan-ketentuan hukum itu disebut ijtihad. Ijtihad ini sangat diperlukan guna menyikapi perkembangan dan perubahan zaman yang pesat dengan munculnya persoalan-persoalan baru yang tidak diatur ketentuannya dalam Al-Qur'an dan Sunnah.

Ketiga sumber hukum di atas memberikan ketetapan dan ketentuan nilai-nilai dasar dan prinsip-prinsip umum yang penerapannya bersifat dinamis dan elastis sesuai dengan perkembangan zaman serta perubahan dimensi ruang dan waktu yang meliputi segala aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah bidang perekonomian dan bisnis khususnya sektor keuangan dan perbankan, lebih spesifiknya lagi adalah ranah investasi. Di mana dalam sektor inilah terjadi jutaan transaksi jual beli barang dan jasa yang mau tidak mau menuntut efektifitas tinggi seluruh aspek manajemennya, terlebih lagi aspek hukum ekonomi di mana konsep perlindungan konsumen berkaitan erat dengannya.

Perlindungan konsumen dalam dunia investasi perbankan berkenaan dengan para investor yang menanamkan modalnya di perbankan syari'ah. Hal ini merupakan wujud manifestasi yang disebabkan oleh adanya suatu akad atau perikatan antara pihak manajemen perbankan dengan para investor. Akad ini terbentuk berdasarkan pada keridhaan dan kerelaan dua belah pihak yang melahirkan hak dan kewajiban antar keduanya dengan secara langsung menurut hukum, dan ini tidak bisa diganggu gugat oleh siapapun. Hak dan kewajiban tersebut harus dipenuhi oleh kedua belah pihak yang berakad, dalam hal ini adalah pihak perbankan dan para investor selaku konsumen.

Sebagaimana firman-firman Allah SWT dalam Al-qur'an :

يأيتهاالذين آمنواوفوا بالعقود<sup>35</sup>

وأوفوا بالعهد إن ألعهد كان مسئولا<sup>36</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hadist Nabi SAW:

من كان بينه و بين قوم عهد فلا يشدعقدة ولا يجلها حتي ينقضي امدها او

ينبذاليهم علي سواء<sup>37</sup>

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu akad mempunyai kekuatan hukum yang disebabkan oleh syara'. Oleh karena itu, siapapun tidak boleh berbuat semena-mena terhadap persyaratan yang mereka buat dalam akad. Dengan kata lain, para pihak yang berakad harus memenuhi akad mereka dan tidak boleh mengabaikannya. Termasuk di antaranya adalah pihak bank dan para investor.

Perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia investasi. Oleh karena itu, hak investor selaku konsumen dalam bidang investasi harus terpenuhi dan terlindungi dengan baik, dalam hal penanaman modal, pengelolaan maupun pembagian hasil investasi. Akan tetapi yang terjadi pada masa sekarang ini justru adalah sebaliknya, di mana hak investor selaku konsumen banyak yang tidak terpenuhi dan banyak mengalami tindak pelanggaran. Dengan kata lain, proses pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah tidak berjalan sebagaimana mestinya.

---

<sup>35</sup> Al-Maidah (5) : 1.

<sup>36</sup> Al-Isra (17) : 34.

<sup>37</sup> Abu Dawud Sulaiman As-Sijistani, *Sunan Abu Dawud*, edisi M.M. Abdul hamid (Beirut: Dar- al-Fikr, 1987), III :83, hadist nomor 2759, " *Kitab Az-Zihad* ", " *Bab fi imam yakunu bainahu wa baina aduwi ahdun fayasiru ilahi*". Hadis diriwayatkan oleh Tarmidzi dan Nasaai. Hadist ini termasuk kategori hadis hasan shahih.

Dalam konteks inilah aturan-aturan fiqh ekonomi Islam berbicara. Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen menempati kajian yang sangat signifikan di mana setiap manusia mendapat perlindungan dan otoritas terhadap harta mereka.<sup>38</sup> Demikian pula pada masalah produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang menempatkan investor selaku konsumen yang harus dilindungi hak dan kepentingannya. Hal ini terbukti dari banyaknya prinsip-prinsip perlindungan hukum yang terdapat dalam khazanah keilmuan fiqh ekonomi Islam.

Prinsip pertama adalah adanya prinsip kebenaran dalam pelaksanaan transaksi ekonomi. Bahwa kebenaran harus dijunjung tinggi guna menciptakan keadilan bagi semua pihak. Kebenaran tidak boleh disembunyikan, dipalsukan, dicampur-adukkan atau bahkan dimanipulasi atau direayasa demi kepentingan-kepentingan pihak tertentu. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-qur'an :

وبشر الذين آمنوا وعملوا الصلحت<sup>39</sup>

Dengan prinsip kebenaran ini, maka semua transaksi investasi harus dilakukan secara benar, tanpa ada yang disembunyikan. Perlindungan yang harus diberikan bukan hanya yang berhubungan dengan kualitas dan kuantitas produk dan jasa investasi, tapi juga berkenaan dengan kecacatan atau kekurangan produk dan jasa investasi tersebut, seperti besar kecilnya risiko investasi. Jika suatu kecacatan produk dan jasa investasi disembunyikan, maka hal itu merupakan salah satu bentuk tindak pelanggaran, yaitu penipuan. Sehingga dengan adanya informasi investasi yang benar tersebut, maka akan sesuai dengan adanya hak khiyar bagi investor selaku konsumen dalam bertransaksi.

---

<sup>38</sup> Al-Syaukaniy, *Nail al-Authar*, Jilid V(Beirut : Dar al- Fikr, t. th), hlm. 325.

<sup>39</sup> Al-Baqarah (2): 25.

Hal ini diperkuat pula dengan adanya Hadis Nabi SAW :

البيعين بالخيار ما لم يتفرقا<sup>40</sup>

Prinsip perlindungan pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah lainnya adalah prinsip keadilan. Dalam Islam adil didefinisikan sebagai “tidak menzalimi dan tidak dizalimi”. Implikasi ekonomi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak diperbolehkan mengejar keuntungan dengan cara merugikan orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-qur'an :

فإن فأت فاصلحوا بينهما بالعدل واقسطوا، إن الله يحبّ المتقسطين<sup>41</sup>

Prinsip perlindungan pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah berikutnya adalah larangan tindakan yang mengandung *al-ghurur*. Menurut fiqh ekonomi Islam *al-ghurur* didefinisikan sebagai usaha membawa dan menggiring seseorang dengan cara yang tidak benar untuk menerima suatu hal yang tidak memberi keuntungan disertai dengan rayuan bahwa hal itu menguntungkan, sedangkan sesungguhnya itu tidak benar, dan sekiranya ia mengetahui hakikat ajakan tersebut, maka ia tidak akan menerimanya.<sup>42</sup>

Hal ini didasarkan pada Hadis Nabi SAW, yaitu :

نهى النبي ص.م عن بيع الحصة والبيع غرر<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Abu Abdillah Muhammad Ibn Ismail Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1981), hlm. 169. Hadis Nomor 847, "*Kitab al-Buyu*", "*Bab al-Khiyar*". Hadis ini diriwayatkan dari Hakim Ibn Hazim.

<sup>41</sup> Al-Hujarat (49): 9.

<sup>42</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta : UPP-AMP YKPN, 2004), hlm. 205.

<sup>43</sup> Al-Imam Ibn Hajar al-Asqalani, *Bulug al-Maram*, edisi M.H. al-Faqi (Mesir: Dar an-Nasyr, t.th), hlm. 162. Hadis Nomor 816, "*Kitab al-Buyu*", "*Bab wa Ma Nuhiya Anhu*". Hadis ini diriwayatkan oleh Muslim dari Abu Hurairah.

Di samping itu, masalah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah ini juga ditunjang dengan adanya bentuk metode penetapan hukum yang selaras dan sesuai dengan hukum Islam yaitu *maslahat mursalah* yang merupakan pertimbangan aspek kepentingan masyarakat umum,<sup>44</sup> yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan dan menghindari kemudharatan. Di mana di dalamnya terdapat lima wujud perlindungan umum yaitu melindungi agama, jiwa, akal, keturunan dan harta yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan hak investor yang dilindungi dalam perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah.

Ini juga selaras dengan kaidah-kaidah fiqh, yang antara lain adalah :

لا ضرر ولا ضرر<sup>45</sup>

الضرر يزال<sup>46</sup>

Atas kaidah-kaidah hukum di atas, maka secara teoritis maupun praktis hak investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah sangat terlindungi yang mana didasarkan pada adanya prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang terdapat dalam kajian fiqh ekonomi Islam.

Adapun hipotesis dari paparan kerangka teori di atas adalah bahwa perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah adalah suatu hal baru yang memerlukan konsep nyata yang dapat memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen di Indonesia. Ini sangat dibutuhkan untuk mencapai kemaslahatan dan menghindari kemudharatan bagi kepentingan semua pihak.

---

<sup>44</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat: Hukum Perdata Islam* (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 5.

<sup>45</sup> Asjmuni A. Rahman, *Qaidah-qaidah Fiqh* (Jakarta: Bulan Bintang, t.t.), hlm. 75.

<sup>46</sup> Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), hlm. 78.

## F. Metode Penelitian

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penelitian ini, penyusun menggunakan beberapa macam metode penelitian yaitu sebagai berikut :

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>47</sup> Penelitian lapangan ini merupakan penelitian yang menggunakan kenyataan atau realitas lapangan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang dilaksanakan di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta sebagai sumber data primernya. Serta ditunjang pula dengan sumber-sumber tertulis lainnya seperti kitab-kitab, buku-buku ilmiah, majalah, jurnal, dan artikel yang membahas tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah sebagai sumber data sekundernya.

### 2. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian ini adalah eksploratif-analitik,<sup>48</sup> yaitu dengan berusaha mengeksplorasi secara sistematis materi-materi pembahasan seperti tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah baik dalam hal penanaman modal awal, pengelolaan

---

<sup>47</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gadjah Mada Press, 1998), hlm. 72.

<sup>48</sup>Tipe penelitiyyyy eksploratif adalah suyyu bentuk penelitian yang berhubungan dengan pertanyaan dasar "apa". Penelitian ini ingin mengetahui suatu gejala atau peristiwa dengan melakukan penjajakan terhadap gejala atau peristiwa tersebut. Lihat W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Grasindo, 2002), hlm. hlm. 9.

modal serta pembagian hasil investasi serta kemudian menganalisis semua aspek-aspek tersebut dalam perspektif fiqh ekonomi Islam.

### 3. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fiqh ekonomi Islam.<sup>49</sup> Yaitu, pendekatan yang didasarkan pada kajian aspek fiqh dalam ekonomi Islam yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka penyusunan tesis ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui beberapa langkah, yakni sebagai berikut di bawah ini:

#### a. Pengamatan / observasi.

Yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengamati dan mencatat informasi secara sistematis tentang fenomena yang diteliti,<sup>50</sup> yaitu seperti pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang bertempat di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta. Dalam hal ini, pengamatan atau observasi yang dilakukan peneliti tergolong dalam kategori observasi partisipan.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup>Nasrun Harun, *Ushul Fiqh I* (Jakarta: Penerbit Logos, 1996), hlm. 9. Lihat, Muhammad, *Metodologi Penelitian Pemikiran Ekonomi Islam* (Yogyakarta : EKONISIA, 2004), hlm. 44-47.

<sup>50</sup> Abdullah, M. Amin, dkk, *Metodologi Penelitian Agama : Pendekatan Multidisipliner*. hlm. 205. Lihat pula, W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm. 116.

<sup>51</sup> Observasi partisipan adalah jenis observasi di mana peneliti berperan sebagai pengamat yang berpartisipasi sepanjang yang dibutuhkan dalam penelitiannya atau sebatas kapabilitasnya sebagai peneliti. Lihat Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 240.

b. Wawancara / interview.

Metode wawancara adalah suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara bertanya secara langsung kepada responden sebagai narasumber penelitian.<sup>52</sup> Responden dalam wawancara ini adalah direktur, beberapa staf pegawai Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta serta para investornya sebagai pendukung guna memperkuat validitas data. Adapun format wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur.<sup>53</sup>

c. Angket / kuesioner.

Yaitu, daftar pertanyaan yang didistribusikan untuk diisi oleh para responden yaitu para investor Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta, di mana hasil isian tersebut merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai macam pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>54</sup> Adapun jumlah angket yang disebarkan kepada para investor adalah 40 lembar.

d. Dokumentasi.

Adalah teknik pengumpulan data-data yang berasal dari Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta selaku obyek penelitian. Misalnya adalah arsip-arsip dan brosur-brosur serta data operasional perbankan lainnya.

---

<sup>52</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3ES, 1987), hlm. 192.

<sup>53</sup> Wawancara berstruktur adalah bentuk wawancara yang berisi pertanyaan yang sudah disediakan pewawancara dan ia mengarahkan responden untuk menjawab sesuai pola-pola tertentu yang didasarkan pada pertanyaan yang diajukan. Lihat W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, hlm. 118.

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rihneka Cipta, 2002), hlm. 128.

## 5. Analisis Data

Setelah data terkumpul, lalu dilakukan analisis secara induktif, yaitu suatu analisis dengan data khusus yang menghasilkan kesimpulan umum.<sup>55</sup>

Yaitu dengan cara mengkombinasikan formulasi hukum ekonomi Islam yang bersifat khusus dengan konsep perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah, yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan umum yaitu perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah menurut tinjauan hukum ekonomi Islam.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Menulis laporan penelitian secara sistematis memang bukan pekerjaan mudah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembuatan kerangka laporan penelitian atau yang lebih dikenal dengan istilah sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan dibuat untuk memudahkan pemetaan data atau kumpulan fakta penelitian di lapangan, di samping itu juga memperjelas alur pikiran yang akan dibangun. Secara garis besar, format penyusunan tesis ini dikembangkan dalam lima bab. Di mana setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Adapun sistematika selengkapnya adalah sebagai berikut di bawah ini :

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang menggambarkan isi tesis secara keseluruhan. Hal ini bertujuan agar dapat mengarahkan pembaca kepada substansi inti penelitian. Bab ini memuat materi-materi permulaan mengenai penelitian yang dilaporkan. Pada bab pertama ini berisi tujuh sub bab yang antara

---

<sup>55</sup> Sutrisno Hadi, *Metodology Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1984), hlm. 42.

lain menjelaskan tentang latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian serta yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab kedua, adalah pembahasan tentang landasan teori mengenai perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah. Bab kedua ini merupakan inti penulisan laporan yang memuat uraian konsep dasar permasalahan yang diteliti. Bab ini merupakan landasan teori awal tentang perlindungan konsumen yang dikaitkan dengan produk dan jasa investasi perbankan syari'ah untuk selanjutnya ditransformasikan peneliti di lapangan yang nantinya akan dilaporkan dalam rangkaian pembahasan bab berikutnya. Bab ini terdiri dari lima sub bab yaitu: pengertian perlindungan konsumen, sejarah perlindungan konsumen, landasan hukum perlindungan konsumen, macam-macam hak konsumen serta macam-macam bentuk perlindungan konsumen.

Bab ketiga, adalah pembahasan tentang laporan lapangan pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang bertempat di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta. Bab ini memuat data dan fakta penelitian lapangan yang telah dikumpulkan peneliti melalui penerapan dan penggunaan beberapa metode penelitian yaitu observasi, interview, angket dan dokumentasi. Pada bab ini terdapat empat sub. bab yaitu : profil singkat Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta, landasan hukum perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah , pelaksanaannya serta macam-macam bentuk perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang terdapat di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta.

Bagian keempat, merupakan langkah lanjutan dari sebelumnya yaitu analisis fiqh ekonomi Islam terhadap perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang berlangsung di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta. Analisis ini berguna untuk memperoleh dan mengetahui jawaban serta pandangan fiqh ekonomi Islam terhadap proses pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah secara utuh dan menyeluruh. Ini berisi dua macam analisis yaitu, *Pertama*, adalah analisis terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah secara keseluruhan meliputi tiga bidang tahapan yaitu tahap pelayanan awal investasi, pengelolaan investasi serta pembagian hasil investasi. *Kedua*, adalah analisis terhadap hak investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang belum terlindungi, faktor-faktor penyebabnya serta pencarian alternatif solusinya dan bagaimana fiqh ekonomi Islam menyoroti tentang permasalahan tersebut.

Bab kelima merupakan bagian akhir penulisan laporan penelitian atau bagian penutup dari pembahasan tesis ini. Bab ini berisi kesimpulan dan ditunjang pula dengan saran-saran yang konstruktif, positif dan kreatif. Kesimpulan merupakan jawaban dari dua pertanyaan pokok masalah penelitian (*research question*) berkenaan dengan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang telah dirumuskan dalam bab pertama. Sedangkan saran adalah anjuran menyangkut implikasi penelitian, aplikasi hasil penelitian serta guna memberikan inspirasi bagi peneliti lain agar tertantang untuk melengkapinya dengan melakukan suatu penelitian lanjutan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari keseluruhan pembahasan dan penganalisaan terhadap permasalahan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta, menurut tinjauan fiqh ekonomi Islam yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang penting. Dengan melihat dan memperhatikan kesimpulan yang ada, disertai dengan pertimbangan-pertimbangan yang matang, maka tesis ini dilengkapi pula dengan saran-saran yang positif dan konstruktif guna mewujudkan terciptanya iklim persaingan dunia investasi yang sehat, modern dan dinamis.

Kesimpulan merupakan jawaban akhir dari dua pertanyaan pokok permasalahan penelitian (*research question*) berkenaan dengan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang telah dirumuskan dalam bab pertama. Sedangkan saran adalah anjuran yang menyangkut implikasi penelitian serta aplikasi hasil penelitian. Saran diungkapkan untuk memberikan masukan-masukan yang bermanfaat berkenaan dengan masalah yang diteliti kepada beberapa pihak antara lain seperti pihak Manajemen Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta, para investor, masyarakat muslim, dan juga pemerintah Negara Republik Indonesia. Saran juga berguna untuk memberikan inspirasi bagi peneliti lain guna melengkapi karya ini dengan melakukan suatu penelitian lanjutan di bidang yang sama.

## **A. Kesimpulan.**

Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan, maka dapat disimpulkan dua hal penting, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik dan benar. Ini dibuktikan dengan adanya beberapa hak nasabah atau investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang sudah terpenuhi dan terlindungi. Hak-hak tersebut antara lain adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan seperti suasana bank yang nyaman, aman dan teratur, hak atas informasi yang benar seperti adanya informasi yang benar, akurat dan proporsional, hak untuk memilih seperti memilih produk dan jasa sesuai keinginan, hak untuk didengar seperti pengajuan pemberian informasi lebih lanjut, hak mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar seperti mendapatkan barang dan jasa sesuai harga, hak untuk menerima ganti kerugian seperti ganti rugi dan potongan harga, hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang seperti dilindungi dari praktek banting harga dan penunjukan referensi bank, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen seperti penerapan *Good Corporate Governance*, serta hak untuk diperlakukan ataupun dilayani dengan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Selain itu juga ditemukan beberapa bentuk perlindungan konsumen di Bank Syari'ah Mandiri cabang

Yogyakarta, yaitu perlindungan dari pemalsuan dan informasi tidak benar dengan adanya iklan-iklan yang menggambarkan produk yang sebenarnya, perlindungan pada hak pilih dan dari nilai tukar tidak wajar seperti kebebasan memilih produk dan jasa serta biaya rendah, perlindungan terhadap keamanan produk dan lingkungan sehat seperti adanya LPS atau Lembaga Penjamin Simpanan, perlindungan dari pemakaian alat ukur yang tidak tepat seperti ketepatan kualifikasi produk dan jasa, perlindungan dari penyalahgunaan keadaan seperti penyerahan keputusan akhir investasi pada nasabah, serta perlindungan dengan mendapatkan ganti rugi akibat negatif produk. Terdapat satu macam hak yang belum terlindungi secara maksimal yaitu hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum. Demikian pula halnya dengan bentuk perlindungan dalam mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa. Ini dikarenakan sengketa atau klaim dari nasabah yang ditujukan kepada Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta diselesaikan secara damai dan kekeluargaan.

2. Bahwa secara umum pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta sudah sesuai dengan fiqh ekonomi Islam yang didasarkan pada dengan kaidah-kaidah yang bersumber dari al-Qur'an, Sunnah, serta dalil-dalil fiqh. Dengan demikian secara keseluruhan, perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta telah memenuhi standar legitimasi syari'ah Islam dalam bidang ekonomi.

## **B. Saran-saran.**

Masalah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah memang merupakan masalah yang tergolong fenomena baru, bahkan bisa dibilang “barang mewah dan langka” bagi investor di Indonesia. Laksana “angin segar” bagi para investor selaku konsumen ditengah problematika dan dilematika hukum yang terus mengalami gejolak perubahan dan pergeseran nilai. Terlebih lagi pada abad 21 ini yang sering diidentikkan dengan abad globalisasi, dengan ciri utamanya adalah kompetisi bebas, sehingga selalu ada menang dan kalah. Tak luput dari efeknya adalah bidang hukum ekonomi, dengan adanya pasar bebas dunia yang tak mengenal batas waktu dan wilayah, menyebabkan timbulnya persaingan. Di tengah ketat dan kerasnya persaingan, tidak semuanya berjalan mulus, lancar dan sesuai harapan, tapi selalu saja ada hal-hal yang diluar perkiraan kita. Terjadi banyak pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang bisa merugikan pihak lain, termasuk didalamnya bidang kerja keuangan dan perbankan yang melibatkan banyak pihak, salah satunya adalah para investor. Maka dalam konteks inilah, perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah sangat dibutuhkan dan menjadi solusi alternatif utama yang sangat bagus.

Tidak dapat dipungkiri bahwa proses perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah di Indonesia masih sangat tertinggal dibanding negara-negara lain. Ini terbukti dengan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah, yang disebabkan oleh tingkat pendidikan rendah

dan tingginya angka kemiskinan, pengangguran yang terus bertambah, sedangkan lapangan kerja yang memadai belum tersedia, belum lagi sifat asli manusia yang suka menghindari risiko atau *risk averse*. Dengan kata lain manusia terbiasa memilih “*Safe Position*” atau posisi aman.

Meskipun demikian, hal ini tentu tidak akan menyurutkan semangat kita untuk terus melakukan pengembangan dan kajian-kajian yang mendalam agar dapat mengejar kemajuan-kemajuan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen terutama dalam dunia investasi. Berbicara tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari’ah berarti kita berbicara tentang salah satu sisi dari korelasi antara lapangan dunia bisnis dengan lapangan etika. Disinilah faktor yuridis sebagai faktor penjamin agar arus transformasi etika ke dalam batang tubuh usaha investasi tetap harus terjaga dan terpelihara dengan baik. Artinya kita harus tetap menekankan pada fungsi hukum sebagai sarana ketertiban, tanpa mengabaikan fungsi pokoknya sebagai sarana keadilan. Sehingga tidak mustahil nantinya akan melahirkan suatu konsep khusus tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari’ah, tidak hanya standar taraf nasional namun juga secara internasional.

Maka dengan melihat dan memperhatikan kesimpulan yang ada, disertai dengan pertimbangan-pertimbangan yang matang, maka dengan ini penulis berkeinginan memberikan saran-saran agar sekiranya dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, antara lain yaitu manajemen Bank Syari’ah Mandiri cabang Yogyakarta, para investor, masyarakat muslim, dan juga pemerintah Negara Republik Indonesia.

Saran bagi pihak manajemen Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta:

1. Agar terus meningkatkan kualitas perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah, antara lain dengan cara mensosialisasikan lebih lanjut tentang perlindungan konsumen mengingat masalah ini termasuk fenomena yang baru di Indonesia, maka wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Sosialisasi ini tidak harus diartikan secara formal, tapi bisa dengan berbentuk berbagai tindakan yang melindungi konsumen secara komprehensif dan menyeluruh. Serta terus berusaha menciptakan sebuah sistem perlindungan konsumen yang kuat sesuai dengan empat prinsip landasan operasionalnya yang sangat bertendensi melindungi kepentingan konsumen seperti keadilan dalam berbagi hasil, kemitraan yang sejajar, keterbukaan informasi dan universalitas untuk semua kalangan.
2. Agar terus meningkatkan pelayanan transaksi investasi untuk mendukung kemudahan aksesibilitas nasabahnya antara lain dengan cara melakukan penambahan fasilitas sarana dan prasarana investasi, pelayanan yang tanggap, ramah dan cepat, pelayanan memuaskan, biaya administrasi rendah, memperluas jaringan operasional melalui kantor cabang maupun ATM, didukung teknologi canggih, fasilitas *Mobile Banking* (phone & multimedia), produk investasi yang beragam, tingkat bagi hasil/return investasi yang bersaing, peningkatan kinerja bank agar dapat menjadi bank yang mempunyai tingkat profesionalisme, kredibilitas serta memiliki daya saing tinggi dalam dunia usaha bidang keuangan dan perbankan Indonesia.

3. Agar terus berupaya meningkatkan reputasi bank, antara lain dengan cara menjaga amanat nasabah dengan baik. Hal ini sangat penting, mengingat nasabah atau investor selaku konsumen produk dan jasa investasi, adalah faktor penentu utama dalam penilaian terhadap kinerja pihak bank selaku pelaku usaha yang sangat mempengaruhi tingkat preferensi, kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pihak bank tersebut. Selain itu juga melalui pengembangan standar pelayanan investasi, pengelolaan bank secara profesional, serta terus menjaga standar akreditasi melalui prestasi yang telah dicapai dan penghargaan-penghargaan yang telah diterima sekaligus menjaga nama baik dan citra Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta sebagai bank syari'ah terbesar di Yogyakarta di mata masyarakat luas.
4. Agar terus mengembangkan dan melahirkan ide-ide baru yang positif, kreatif dan inovatif untuk menunjang kelangsungan eksistensi Bank Syari'ah Mandiri di Yogyakarta agar dapat selalu memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen yang variatif. Ini sangat penting untuk diperhatikan karena istilah konsumen sebagai raja bukanlah konsep klise. Dalam era pasar bebas dunia saat ini, pengelola bisnis dituntut harus bisa memahami keinginan konsumen dan berusaha merealisasikannya. Apalagi situasi pasar akhir-akhir ini diwarnai dengan semakin banyaknya bermunculan bank-bank syari'ah yang ikut meramaikan persaingan dunia usaha bidang keuangan dan perbankan syari'ah Indonesia. Untuk itulah ide baru sangat dibutuhkan guna pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan investasi agar tidak tertinggal dengan kemajuan bank syari'ah lain.

Bagi para investor selaku konsumen produk dan jasa investasi perbankan syariah, berusaha melakukan yang terbaik bagi keberlangsungan usaha anda. Jadilah investor yang pintar, berani dan berkualitas. Sebagai investor anda harus berusaha meningkatkan kesadaran, kemandirian untuk melindungi diri dan hak anda, serta terus meningkatkan intelektualitas dan integritas anda dalam hal perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah. Selain itu juga, anda harus turut serta ikut berperan aktif dalam pengembangan konsep perlindungan konsumen, agar nantinya pada masa mendatang perkembangan teori dan prakteknya di lapangan dapat seiring dan sejalan serta terus mengalami kemajuan dan semakin berkembang pesat di Indonesia.

Bagi masyarakat Indonesia, agar terus mendukung perkembangan kemajuan perlindungan konsumen di Indonesia, terutama pada aspek produk dan jasa investasi perbankan syariah. Salah satunya dengan cara meningkatkan intelektualitas dan integritas kita dalam hal perlindungan konsumen, terutama pada masalah produk dan jasa investasi perbankan syariah.

Bagi pemerintah Negara Republik Indonesia, agar terus mensosialisasikan masalah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syariah kepada masyarakat. Sekarang yang diperlukan adalah perangkat hukum yang harus mengandung kepastian hukum, bukan sekedar rencana tapi harus ada implementasi nyata. Di samping itu juga harus dilakukan pemberdayaan pada masyarakat, aparat, pranata, perangkat negara agar nantinya hukum dan instrumen perlindungannya dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Akhirnya, Demikianlah karya tesis ini kami buat, yang berusaha untuk mengeksplorasi tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah dalam tinjauan ekonomi Islam. Karya tesis ini merupakan wujud kepedulian kami sebagai penulis pada kepentingan masyarakat menyangkut isu-isu sentral seputar transaksi konsumen dan membantu untuk saling memahami persoalan-persoalan hukum yang berkembang di masyarakat. Jika dilihat secara keseluruhan, tesis ini bukanlah sebuah karya ilmiah akademis yang sempurna. Meskipun demikian kami sangat berharap penelitian ini bukan merupakan penelitian akhir dalam hukum perlindungan konsumen bidang investasi. Justru sebaliknya, penelitian ini diharapkan menjadi suatu terobosan baru di bidangnya sebagai penelitian yang mampu menjadi sarana bagi peneliti lain untuk mengembangkan diri dengan cara mengasah kemampuan akademis, mempertajam kemampuan analisis, serta memperluas cakrawala pemikiran, yang akhirnya menjadi tonggak awal lahirnya penelitian-penelitian lain yang lebih bagus.

Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua di masa sekarang maupun masa mendatang. Maha Suci Allah yang telah menurunkan kebenaran yang tiada tandingannya. Oleh karena itu, jika yang disampaikan ini adalah benar, maka hal itu datang dari Allah Swt semata, dan jika yang disampaikan ini adalah salah, maka hal itu murni karena kekurangan penulis. Akhirnya, Tiada gading yang tak retak, tiada mawar yang tak berduri. Kami sebagai penulis sangat menyadari bahwa karya tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran masih sangat diharapkan guna kesempurnaan pengembangan materi karya tesis ini nantinya. *Jazakumullah khairan katsir.*

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Kelompok Al-Qur'an / Ulumul Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemah-nya*, Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, Departemen Agama R.I, Pelita V, 1986/1987.

### B. Kelompok Hadist / Syarah Hadist / Ulumul Hadist

Al-Asqalani, Al-Imam Ibn Hajar, *Bulug al-Maram*, edisi M.H. al-Faqi, Mesir : Dar an-Nasyr, t. th.

Al-Bukhari, Abu Abdillah Muhammad Ibn Ismail, *Shahih Al-Bukhari*, Beirut : Dar al-Fikr, 1981.

Al-Mushlih, Abdullah dan Shalah ash-Shawi, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*, Jakarta : Darul Haq, 2004.

As-Sijistani, Abu Dawud Sulaiman, *Sunan Abu Dawud*, edisi M.M. Abdul hamid, Beirut: Dar- al-Fikr, 1987.

Al-Syaukaniy, *Nail al-Authar*, Jilid V, Beirut : Dar al- Fikr, t. th.

Asy-Syatibi, Abu Ishaq *Al-Muwafaqat fi Ushul asy- Syari'ah*, Beirut: Dar al-Ma'rifah, 1975.

### C. Kelompok Fiqh / Usul Fiqh

Harun, Nasrun, *Ushul Fiqh 1*. Jakarta : Logos Publishing House, 1996.

Rahman, Asjmuni A, *Qaidah-qaidah Fiqh*. Jakarta: Bulan Bintang, t.t.

Djamil, Fathurrahman *Filsafat Hukum Islam*, Jakarta:Logos Wacana Ilmu,1997.

az-Zuhaily, Wahbah *al-Fiqh al-Islami wa Adilatuh*, cet. III, Jilid IV, Damaskus : Dar al-Fikr, 1989.

### D. Kelompok Buku-buku Ilmiah

Abdullah, M. Amin, dkk, *Metodologi Penelitian Agama: Pendekatan Multidisipliner*. Yogyakarta: Unit Penelitian UIN Sunan Kalijaga, 2006.

Arifin, Zainul *Dasar-dasar Manajemen Bank Syari'ah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rhinneka Cipta, 2002.

Atmasasmita, Ramli *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Jakarta: Prenada Media, 2003.

- BAPEPAM, *Cetak Biru Pasar Modal Indonesia 2000-2004*, Jakarta: BAPEPAM dan Departemen Keuangan Republik Indonesia, 1999.
- Basyir, Ahmad Azhar *Asas-Asas Hukum Muamalat: Hukum Perdata Islam* Yogyakarta: UII Press, 2000.
- De Porter, Bobby dan Mike Hernacki, *Quantum Business : Membiasakan Berbisnis secara Etis dan Sehat*, Alih Bahasa Basyrah Nasution, Bandung : Penerbit Kaifa, 1999.
- Fabozzi, Frank. Z *Pasar dan Lembaga Keuangan*, cet. I, Jakarta :Salemba Empat, 1999.
- Fuady, Munir *Perlindungan Pemegang Saham Minoritas*, Bandung: CV. Utomo, 2005.
- Ghozali, Imam dan F.X. Sugiyanto, *Meneropong Hitam Putih Pasar Modal dan Liku-Liku Kebijakan Ekonomi Moneter*, Yogyakarta: Gama Media, Februari 2002.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Grasindo, 2002.
- Hadi, Sutrisno, *Metodology Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1984.
- Firdaus, Muhammad dkk, *Briefcase Book Edukasi Profesional Syari'ah: Sistem Kerja Pasar Modal Syari'ah*, Jakarta: Renaisan, 2005.
- Kiyosaki, Roberts T. *Rich Dad's Guide To Investing*, Jakarta: Gramedia, 2003.
- M. Alqaoud, Latifa. & Mervyn K. Lewis, *Perbankan Syari'ah : Prinsip, Praktek dan Prospek*, Jakarta : PT. Serambi Ilmu Semesta, 2001.
- Makarim, Edwin, *Kompilasi Hukum Telematika*, cet. I, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Meenai, S.A. *The Islamic Development Bank*, London: Kegan Paul International Ltd, 1989.
- Meliala, Adrianus, *Praktek Bisnis Curang*, Jakarta : Sinar Harapan, 1993.
- Miru, ahmadi dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. I, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2004.
- Moloeng, Lexy J, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.

- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta : UPP-AMP YKPN, 2004.
- Muhammad, Drs., M.Ag., dan Alimin Lc. M.Ag, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam ekonomi Islam*, Yogyakarta : Penerbit BPFE, 2004.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Metodologi Penelitian Pemikiran Ekonomi Islam*, Yogyakarta: EKONISIA, 2004.
- Nasarudin, M. Irsan *Aspek Hukum Pasar Modal Indonesia*, Jakarta: Penerbit Kencana, 2004.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Sinar Harapan, 1995.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Cet. I Jakarta: Penerbit Daya Widya, 1999.
- Nasution, Mustafa Edwin *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2007.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gadjah Mada Press, 1998.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2004.
- Shofie, Yusuf *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. II, Bandung : Penerbit PT.Citra Aditya Bhakti, 2003.
- Siagian, Sondang. P, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sidabalok, Janus *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2006.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1987.
- Sitompul, Asril *Pasar Modal, Penawaran Umum dan Permasalahannya*, cet. I, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1996.
- Sunariyah, *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*, Yogyakarta: UPP YKPN, 2006.
- Tantri, C. dan Sulastri, *Gerakan organisasi konsumen*, Jakarta: Yayasan lembaga konsumen Indonesia, 1995.
- Tim Pengembangan Perbankan Syari'ah Institut Bankir Indonesia, *Bank Syari'ah: Konsep, Produk Dan Implementasi Operasional*, Jakarta : Penerbit Djambatan, 2001.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet. III, Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama, Agustus 2003.

**E. Kelompok Kamus.**

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Gifis, Steven. H. *Law Dictionary*, edisi 3, New York, USA: Baron's Educational Inc, 1991.

Martin, Elizabeth A. *Oxford Dictionary of Laws*, edisi 3, New York, USA: Oxford University Press, 1994.

Rahmawan, Ivan, *Kamus Istilah Akuntansi Syari'ah*, Yogyakarta: Pilar Media, Agustus 2005.

**E. Kelompok Majalah, Makalah, Jurnal dan Lain-lain.**

Achsien, Iggi H *Mengenal Obligasi Syari'ah*, <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0306/04/finansial/347914.htm>. Akses 11 Mei 2008.

Anwar, Syamsul "Kontrak Berjangka Komoditi dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam Kontemporer", dalam *Jurnal Syari'ah Muamalah*, Vol. 2, Yogyakarta 2003.

Arifin, Zainal *Perdagangan Berjangka Komoditi dalam Kaitannya dengan Sistem Hukum dan Ekonomi Islam*, makalah Seminar Nasional Perdagangan Berjangka Komoditi, Yogyakarta, September 2001.

Badruzaman, Mariam Darus "Perlindungan terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Standar)", makalah yang disampaikan pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN 16-18 Oktober 1980 di Jakarta.

Bank Indonesia, *Aneka Info Bank Indonesia*, Jakarta: Direktorat Perbankan Syari'ah Bank Indonesia, 2008.

Brosur Laporan Keuangan (*Unaudited*) Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta, Periode September 2007.

Cavusgil, S. Tamer "Globalization of Markets and its Impact on Domestic Institution" dalam *Global Legal Studies Journal*, Vol.1, September 1993.

Lin Che Wei, *Corporate Delisting : Mengembalikan Integritas Pasar Modal di mata Investor*, dalam *Kompas*, Selasa 17 Juli 2004.

- Nasution, Az. "Iklan Dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)", dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3 Thn. XXIII, Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Maret 1994 Jakarta.
- Patten, Anthony R. *The United Nation and Consumer Protection*, makalah pada Seminar Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Jakarta: YLKI, Juni 1988.
- Sugiarso, Agus "Belajar dari Skandal Reksa dana di AS" dalam *Kompas*, Sabtu 22 November 2003.
- Sutaryono, Paul Manajemen Risiko Operasional dan Upaya Mengatasi Pembobolan Bank, dalam *Kompas*, Jum'at 23 Mei 2004.
- Tim Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen dalam negeri, *Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: tidak dipublikasikan, 1992.
- Cliff Baxter "Enron Fraud", [www.cbsnews.co](http://www.cbsnews.co). Akses 4 April 2008.
- Dressel Investment United. [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 6 April 2008.
- Liputan 6 SCTV, "Penipuan berkedok investasi berbasis syari'ah oleh BMT Al-Falah, Sleman, D.I. Yogyakarta", [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 11 April 2008
- Penipuan Investasi. [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com). Akses 23 April 2008.
- Seputar Investasi*, [www.investasisyari'ah.com](http://www.investasisyari'ah.com), Akses tanggal 10 Mei 2008.
- Royal Ahold NV, SmartPros, [www.finance.pros2.com.htm](http://www.finance.pros2.com.htm). Akses 4 April 2008.
- [http:// www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id).
- [www.mui.or.id/himpunanfatwadsn/2006](http://www.mui.or.id/himpunanfatwadsn/2006). Akses 26 Mei 2008.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### TERJEMAHAN KUTIPAN BERBAHASA ASING

NO	HALAMAN	FOOTNOTE	TERJEMAHAN
1.	19,112	35,2	Wahai orang-orang yang beriman penuhilah akad-akad itu.
2.	19,112,124	36,3,27	Dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.
3.	19,112,124	37,4,28	Barang siapa antara dia dan suatu kaum terdapat suatu perjanjian, hendaknya ia memeliharanya sampai massanya habis, atau ia melaksanakan perjanjian itu kepada kaum tersebut dengan cara yang jujur.
4.	20,114	39,6	Dan tunjukkanlah kebenaran bagi orang-orang yang beriman dan beramal shaleh.
5.	21,115	40,9	Penjual dan pembeli masing-masing saling mempunyai hak khiyar sampai mereka berpisah.
6.	21,122	41,23	Dan apabila mereka sudah kembali(kepada perintah Allah SWT), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil, karena Allah SWT mencintai orang-orang yang berlaku adil.
7.	21,114	43,8	Nabi SAW melarang jual beli secara hashat dan jual beli yang mengandung tipuan.
8.	22	45	Tidak boleh ada tindakan mudharat dan memudharatkan.
9.	22,113	46,5	Kemudharatan itu harus dihilangkan.
10.	121	21	Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

## TERJEMAHAN KUTIPAN BERBAHASA ASING

NO	HALAMAN	FOOTNOTE	TERJEMAHAN
11.	119	15	Asal segala sesuatu adalah boleh.
12.	119	16	Sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.
13.	134	35	Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru pada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang mungkar, mereka itulah orang-orang yang beruntung.
14.	115	10	Allah SWT tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada menerangimu karena agama dan tidak pula mengusirmu dari negerimu.
15.	120	18	Barang siapa yang melakukan monopoli, maka ia bersalah-berdosa.
16.	136	36	Dan bahwasanya manusia tidak akan memperoleh selain apa yang diusahakannya.
17.	137	38	Dan tidak ada dosa atasmu ketika kamu dalam keadaan khilaf ataupun lupa.
18.	136	37	Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sampai mereka sendiri bisa mengubah nasibnya.
19.	117	12	Tunaikanlah amanat kepada orang yang telah mempercayakan amanat tersebut.
20.	122	24	Berlakulah dengan adil, sesungguhnya itu lebih dekat pada taqwa.

## BIOGRAFI TOKOH

ABU DAWUD AS-SIJISTANI, lahir di kota Aad tahun 2002 Hijriah atau 817 Miladiyah, dengan nama lengkap Abu Dawud Al-Asy'at bin Ishaq bin Bastir bin Syaddad bin Amr bin Imran al-Aadi as-Sijistani. Abu Dawud as-Sijistani menimba ilmu kepada hampir semua ahli hadis serta seluruh para hafizah di semua negara Islam yang terkenal waktu itu, yakni sekitar 49 guru. Beliau wafat di Basrah bulan Syawal tahun 275 H atau 889 M dalam usia 73 tahun. Karyanya yang sangat terkenal adalah Sunan Abu Dawud dan Syarah Abu Dawud.

FATHURRAHMAN DJAMIL, lahir di Sukabumi 7 November 1960. Ia menamatkan program Sarjana (S1) di fakultas syari'ah IAIN Jakarta (1982). Di almamater yang sama pula ia menamatkan program Pasca Sarjana (S2) pada tahun 1989 dan program S3 Pada Tahun 1993. Selain menjadi dosen tetap fakultas Syari'ah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, ia juga aktif sebagai dosen tidak tetap di fakultas Hukum dan menjadi Pembantu Rektor di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Ia dipercaya sebagai Wakil Ketua Majelis Tarjih dan pengembangan pemikiran islam PP Muhammadiyah dan Ketua Majelis Tarjih Pimpinan Wilayah DKI Jakarta. Karyanya antara lain adalah "Upaya Pembaharuan Hukum di Indonesia" (1984), "Metode Bertarjih" (1991) dan "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Masalah Contempt Of Courts" (1994).

GUNAWAN WIDJAJA, lahir di Medan pada tanggal 12 Mei 1969. Terdaftar sebagai mahasiswa dengan program spesialisasi Hukum tentang Kegiatan Ekonomi pada fakultas Hukum Universitas Indonesia pada tahun 1986 dan lulus pada tahun 1990. sejak lulus sampai sekarang bekerja di berbagai perusahaan besar, seperti jabatan sebagai Head of Legal pada TIGA RAKSA SATRIA GRUP, dan saat ini menjabat sebagai Asisten General Manager Corporate pada legal TIRTAMAS GRUP. Saat ini juga menjadi staf pengajar tidak tetap di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta, dan aktif memberikan ceramah pada berbagai seminar. Ia aktif menulis pada ruang hukum "Bulletin Business News" dan "Majalah Prospek". Karyanya adalah "Hukum tentang Perlindungan Konsumen" (2003).

JANUS SIDABALOK, lahir di Sangkal (Simanindo-Sangkal), Samosir pada tahun 1964. Pada tahun 1988 menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dari Fakultas Hukum Sumatra utara (USU) Medan, serta memperoleh gelar Magister Humaniora pada bidang Ilmu Hukum dari program Pasca Sarjana (S2) almamater yang sama pada tahun 1995. Sejak tahun 1989 sampai saat sekarang ini aktif sebagai dosen di Fakultas Hukum Unika St. Thomas Sumatra Utara Medan. Selain itu ia juga menjabat Lektor Kepala di Fakultas Ekonomi Fakultas Hukum Unika St. Thomas Sumatra Utara Medan. Ia juga menulis di beberapa majalah ilmiah/jurnal seperti "Media Unika", "Profil Hukum", dan "Akademia". Karyanya antara lain adalah "Pengantar Hukum Ekonomi" (2000) serta "Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia" (2006).

MUHAMMAD, lahir di Pati 10 April 1966. Gelar kesarjanaanya diperoleh di IKIP Yogyakarta pada tahun 1990. Gelar master diperoleh pada program Magister Studi Islam, Konsentrasi Ekonomi Islam, dan gelar doktor diperoleh dari program doktoral ilmu ekonomi pada Universitas Islam Indonesia pada tahun. Jabatan yang pernah dipegang adalah Manajer Akademik Syari'ah Banking Institute Yogyakarta (1995-1997), Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah (STIS) Yogyakarta (1997-2001), Serta Direktur Pusat Studi Ekonomi Islam STIS Yogyakarta (2003 sampai sekarang). Sekarang aktif mengajar di STIS Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, UII Yogyakarta serta UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Karya-karyanya antara lain "Etika Bisnis Islami"(2004) serta "Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam"(2004). Selain itu juga aktif menulis di jurnal ilmiah ekonomi Islam dan aktif memberikan seminar ekonomi Islam dan perbankan syari'ah.

SHIDARTA, lahir di Pangkal Pinang, Bangka 16 Oktober 1967. Ia memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Hukum Universitas Taruma Negara Jakarta (1990) dan Magister Humaniora dari Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (1994), dan Gelar Doktor diperoleh dari Fakultas Hukum Universitas Parahyangan Bandung (2004). Sebelum terjun ke dunia pendidikan, pernah bekerja sebagai asisten notaris pada kantor Notaris Rukmasanti Hardjasatya S.H. di Jakarta. Sekarang aktif mengajar di Fakultas Hukum Universitas Taruma Negara Jakarta. Selain banyak menulis jurnal, ia juga menulis sejumlah buku. Karya-karya Shidarta antara lain adalah "Dasar-Dasar Filsafat"(1999), "Pokok-Pokok Filsafat"(2004), serta "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia"(2004).

YUSUF SHOFIE, lahir di Yogyakarta 13 Mei 1968. Ia menyelesaikan program Sarjana (S1) di Fakultas Hukum Universitas Indonesia (UI) Program Kekhususan Praktisi Hukum (1991). Di almamater yang sama pula ia menamatkan program Pasca Sarjana (S2) pada tahun 2001. Karier pekerjaannya antara lain adalah sebagai asisten pembela umum di LBH Jakarta, kepala bidang pengaduan di YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), Pembantu Dekan III Bidang Kemahasiswaan sekaligus Dosen di Fakultas Hukum Universitas YARSI. Selain itu ia aktif menulis tentang masalah-masalah perlindungan konsumen di berbagai majalah seperti "Warta Konsumen", "Terbit", "Bisnis Indonesia", "Hukum dan Pembangunan Indonesia", serta "Pro-Justisia". Ia juga menulis beberapa buku seperti "Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya" (2000), serta "Pelaku Usaha, Konsumen Dan Tindak Pidana Korporasi" (2002).

ZAINUL ARIFIN, lahir di Malang pada tahun 1948. Ia merupakan lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang (1976) dan Master Degree In Business Administration, Golden Gate University, AS (1987). Ia pernah menjadi Komisaris Duta International Finance Company Hongkong, Komisaris Syarikat Takaful Indonesia, serta Direktur Utama Bank Muamalat Indonesia. Ia aktif mengajar di Fakultas Syari'ah UIN Syarif Hidayatullah dan menjabat sebagai Presiden Komisaris Bank Syari'ah Mandiri (BSM). karyanya adalah "Memahami Bank Syari'ah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek" (1999) serta "Dasar-Dasar Manajemen Bank Syari'ah" (2006).

## PROFIL BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA

---

---

Nama : Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta.

Jenis Usaha : Perbankan.

Alamat : Jl. Cik Di Tiro No.1 Yogyakarta.

Telepon : (0274) 555022.

Faksimili : (0274) 555021.

Homepage : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id).

Tanggal berdiri : 16 September 2002.

Jumlah Karyawan : 46.

Jumlah kantor : 7 kantor, yang terdiri dari

- 1 Kantor Cabang, Jl. Cik Di Tiro No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 555022 (Hunting), dan Fax:(0274) 555021.
- 1 Kantor Cabang Pembantu, Jl. Kaliurang Km. 5,8 No. 23 A Yogyakarta, Telp.(0274) 545414, 565232, dan Fax:(0274) 545415.
- 3 Kantor Kas, kantor kas katamso, Jl. Brigjen Katamso no. 140 Yogyakarta, Telp 0274)373736 dan Fax:(0274) 377290, kantor kas UMY, Jl. Lingkar Barat Tamantirto, Telp (9880215 dan Fax:(0274) 387655, serta kantor kas Ambarukmo, Jl. Laksda Adi Sucipto No. 268 Yogyakarta, telp.(0274) 484202 dan Fax:(0274) 484859.
- 2 Payment Point, Payment Point Jogja International Hospital, Jl. Ring road No.160 Telp.(0274) 4463052 dan Fax.(0274) 4463025, dan Payment Point UIN Sunan Kalijaga, Jl. Marsda Adi Sucipto, Gedung Kampus Service Center UIN, Telp.(0274) 519742 dan Fax.(0274) 519581.

## **PRESTASI-PRESTASI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA**

---

---

- ❖ Predikat sebagai Sepuluh Bank terbaik kategori asset.
- ❖ Predikat sebagai Bank Syari'ah terbaik 2004 versi majalah Investor.
- ❖ Predikat sebagai peringkat tertinggi Islamic Banking Customer Satisfaction Dalam Islamic Banking Awareness and Islamic Customer Satisfaction, oleh Karim Business Consulting (KBC) yang dimuat dalam majalah Modal.
- ❖ Predikat sebagai Bank Syari'ah dengan pertumbuhan paling cepat oleh Karim Business Consulting (KBC) berdasarkan rating dari Rating KBC 2003.
- ❖ Predikat sebagai Perbankan Syari'ah terbaik dalam penghargaan MUI 2004 berdasarkan kinerja dan prestasi pengamalan syari'ah Islam.
- ❖ Predikat sebagai Bank sangat bagus oleh majalah Info Bank.
- ❖ Predikat sebagai The Best Service Quality versi majalah Modal.
- ❖ Islamic Banking Quality Award 2004 oleh Karim Business Consulting (KBC).
- ❖ Predikat sebagai Bank penerima sertifikat ISO 2004 oleh PT. Liloyd's Register Indonesia tentang pengawasan internal.
- ❖ Predikat sebagai Bank Sehat oleh Bank Indonesia (BI).

**PRODUK DAN JASA  
BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA**

PENDANAAN	JASA
<p><b>Tabungan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabungan BSM</li> <li>• Tabungan BSM Dollar</li> <li>• Tabungan Maburur</li> <li>• Tabungan Berencana BSM</li> <li>• Tabungan Simpatik BSM</li> <li>• Tabungan Kurban BSM</li> <li>• Tabungan BSM Investa Cendekia</li> </ul> <p><b>Deposito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposito BSM</li> <li>• Deposito BSM Dollar</li> </ul> <p><b>Giro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giro BSM</li> <li>• Giro BSM Dollar</li> </ul> <p><b>Pembiayaan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembiayaan Edukasi BSM</li> <li>• BSM Implan</li> <li>• Pembiayaan Dana Berputar</li> <li>• Pembiayaan Griya BSM</li> <li>• Pembiayaan Mudharabah BSM</li> <li>• Pembiayaan Musyarakah BSM</li> <li>• Pembiayaan Murabahah BSM</li> <li>• Pembiayaan Talangan Haji BSM</li> <li>• Pembiayaan Isthisna BSM</li> <li>• Ijarah Muntahiyah Bitamlik</li> <li>• Hawalah</li> <li>• Salam</li> </ul>	<p><b>Jasa produk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSM Card (ATM)</li> <li>• Sentra Bayar BSM</li> <li>• BSM SMS Banking</li> <li>• BSM Mobile Banking GPRS</li> <li>• BSM Net Banking</li> <li>• Jual Beli Valuta Asing BSM</li> <li>• Bank Garansi BSM</li> <li>• BSM Electronic Payroll</li> <li>• BSM Letter of Credit</li> <li>• BSM SUHC</li> </ul> <p><b>Jasa operasional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Western Union Money Transfer</li> <li>• Kliring</li> <li>• Inkaso</li> <li>• Intercity Clearing</li> <li>• RTGS</li> <li>• Transfer antar Kota</li> <li>• Transfer Valuta Asing BSM</li> <li>• Pajak On-Line BSM</li> <li>• Pajak Import BSM</li> <li>• Referensi Bank BSM</li> <li>• Standing Order</li> </ul> <p><b>Jasa investasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reksadana /MISB Mandiri</li> <li>• Investa Syari'ah Berimbang</li> <li>• Syari'ah Medika Plus</li> <li>• Syari'ah Investa Link</li> </ul>

**PEDOMAN WAWANCARA  
PENELITIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)**

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :

Pertanyaan yang diajukan kepada perwakilan Bank Syari'ah Mandiri:

1. Apakah bapak/ibu/saudara/saudari mengetahui tentang hak-hak konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah?
2. Menurut anda, apakah yang dimaksud dengan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah?
3. Bagaimana cara pihak Bank Syari'ah Mandiri mendukung dan ikut berperan serta dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah ini?
4. Bagaimana mekanisme pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri?
5. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri kepada para investor?
6. Dalam hal penanaman modal awal, apakah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah sudah berjalan dengan baik?
7. Dalam hal pengelolaan modal, apakah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah sudah berjalan dengan baik?
8. Dalam hal pembagian hasil, apakah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah sudah berjalan dengan baik?

Pewawancara :  
Tanggal wawancara :  
Waktu dan tempat wawancara :

**FORMAT ANGKET**  
**PENELITIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH**  
**MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**  
**(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)**

Angket ini merupakan alat untuk memperoleh dan mengumpulkan data tentang masalah perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta. Daftar angket ini terdiri dari dua bagian yaitu; *Pertama*, pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan data-data diri anda sebagai responden angket. Bagian pertama dilakukan dengan cara mengisi pertanyaan dengan jawaban yang anda anggap tepat. *Kedua*, adalah pertanyaan-pertanyaan berbentuk pilihan ganda dengan lima alternatif jawaban. Anda diharapkan mencari jawaban yang benar pada kolom pilihan yang telah disediakan dengan cara memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban sesuai. Maka, dengan ini kami mengharapkan bantuan anda untuk memberi jawaban pada setiap pertanyaan dalam daftar angket sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Apabila dalam melaksanakan tugas ini ada hal-hal yang kurang berkenan di hati anda, kami mohon maaf. Akhirnya atas partisipasi dan kerjasama anda dalam pengisian angket ini, kami ucapkan banyak terimakasih.

**A. Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan tepat.**

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :

**B. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap tepat.**

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berhubungan langsung dengan proses pelaksanaan perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri cabang Yogyakarta yang dilihat dari segi pemenuhan hak-hak nasabah selaku konsumen.

1. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk barang dan/ atau jasa.
  - a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
2. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk investasi perbankan syari'ah.
  - a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
3. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah atas hak pilih barang dan/ atau jasa, serta mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dalam perjanjian/*aqad*.
  - a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.

4. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syariah untuk didengar pendapat, keluhan dan kritikan tentang produk investasi perbankan syariah yang digunakan.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
5. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syariah untuk mendapatkan produk dan jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
6. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syariah untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
7. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syariah untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.

8. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
9. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah untuk mendapat dispensasi atau ganti rugi jika proses transaksi investasi tidak sesuai kontrak perjanjian.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
10. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan tentang konsumen.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.
11. Menurut pengamatan anda, hak anda sebagai konsumen produk dan jasa investasi perbankan syari'ah atas advokasi dan perlindungan serta penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
- a. Sangat terpenuhi.
  - b. Terpenuhi.
  - c. Kurang terpenuhi.
  - d. Tidak terpenuhi.
  - e. Sangat tidak terpenuhi.

**HASIL RESPONDENSASI ANGKET  
PENELITIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)**

**A. Hasil untuk 11 pertanyaan tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta (20 responden pertama dari 40 jumlah seluruh responden).**

NO	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>
1.	1.	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	3
2.	2.	2	3	2	4	2	3	1	1	2	4	3
3.	3.	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
4.	4.	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4
5.	5.	2	2	3	3	2	1	2	2	2	4	4
6.	6.	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4
7.	7.	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3
8.	8.	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3
9.	9.	2	1	3	2	2	2	1	1	2	4	4
10.	10.	1	1	4	2	3	3	1	2	1	3	4
11.	11.	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4
12.	12.	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2
13.	13.	1	2	2	1	3	2	1	2	3	1	1
14.	14.	2	1	2	2	3	3	1	2	3	3	4
15.	15.	2	1	1	2	3	1	2	1	2	4	4
16.	16.	1	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2
17.	17.	1	1	2	2	3	3	3	2	2	4	4
18.	18.	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	4
19.	19.	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	4
20.	20.	2	2	2	2	1	1	4	1	1	4	4

Keterangan :

- Y : Nomor Responden  
X : Nomor pertanyaan angket  
X<sub>1</sub>.....11 : Nomor 1 sampai 11 pada pertanyaan angket

1. : Pilihan a (Sangat Terpenuhi)  
2. : Pilihan b (Terpenuhi)  
3. : Pilihan c (Kurang Terpenuhi)  
4. : Pilihan d (Tidak Terpenuhi)  
5. : Pilihan e (Sangat Tidak Terpenuhi)

**HASIL RESPONDENSASI ANGKET  
PENELITIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PADA PRODUK DAN JASA INVESTASI PERBANKAN SYARI'AH  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA)**

**B. Hasil untuk 11 pertanyaan tentang perlindungan konsumen pada produk dan jasa investasi perbankan syari'ah di Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta (20 responden kedua dari 40 jumlah seluruh responden).**

NO	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>
1.	1.	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	3
2.	2.	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	3
3.	3.	1	2	1	2	1	2	4	1	2	2	3
4.	4.	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4
5.	5.	2	1	2	2	2	1	4	1	2	4	4
6.	6.	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	4
7.	7.	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3
8.	8.	1	2	2	1	1	2	2	3	1	4	3
9.	9.	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4
10.	10.	1	2	1	2	3	2	3	2	2	4	4
11.	11.	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	4
12.	12.	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
13.	13.	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3
14.	14.	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4
15.	15.	2	1	2	3	2	2	2	1	2	4	4
16.	16.	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	4
17.	17.	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	4
18.	18.	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3
19.	19.	1	1	1	3	2	2	1	2	2	4	3
20.	20.	1	2	1	3	2	2	2	2	2	4	3

Keterangan :

- Y : Nomor Responden  
X : Nomor pertanyaan angket  
X<sub>1</sub>.....11 : Nomor 1 sampai 11 pada pertanyaan angket

1. : Pilihan a (Sangat Terpenuhi)  
2. : Pilihan b (Terpenuhi)  
3. : Pilihan c (Kurang Terpenuhi)  
4. : Pilihan d (Tidak Terpenuhi)  
5. : Pilihan e (Sangat Tidak Terpenuhi)

## **CURRICULUM VITAE**

Nama : Annisa Sayyid, S.Hi.  
Nomor Induk Mahasiswa : 06.233.363.  
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Mei 1983.  
Alamat : Jl. Pemajatan Rt.18 Rw.03 No.55 Kecamatan  
Gambut Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.  
Nama Ayah : Suryadipura.  
Nama Ibu : Nina Rahayu.  
Nama Saudara : Mahfud Fahrazi, Nizar Zulmi, Muhammad Arsyadi.  
Riwayat Pendidikan : (-) SDN Gambut 1.  
(-) SLTP Darul Hijrah Puteri, Martapura.  
(-) SLTA Darul Hijrah Puteri, Martapura.  
(-) UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syari'ah.

Demikian data pribadi ini kami buat, semoga dapat bermanfaat dan bisa dipergunakan sesuai dengan keperluannya.

Hormat Kami

Annisa Sayyid