

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank sejatinya merupakan bentuk lembaga keuangan di mana kita dapat menemukan adanya beberapa jenis bank berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, dan penentuan harga. Menurut fungsinya bank untuk selanjutnya dapat diklasifikasikan menjadi bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat (BPR). Berbicara mengenai bank umum, pada dasarnya bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan usaha yang dimaksud meliputi penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran dana kepada masyarakat, serta pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran. Maka berdasarkan kegiatan usaha yang dilakukan sebagaimana tersebut di atas jelaslah bahwa bank umum termasuk ke dalam kategori Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

PUJK sendiri merupakan lembaga jasa keuangan dan/ atau pihak yang menjalankan kegiatan usaha meliputi penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun pengelolaan dana pada sektor jasa keuangan dan senantiasa berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹ Dan di Indonesia terdapat sejumlah bank umum salah satunya adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN Tbk) yang per tanggal 2 Oktober 2024 Bank BTPN Tbk secara resmi berganti nama menjadi Bank SMBC Indonesia Tbk. Akan tetapi, meskipun secara hukum nama Bank BTPN Tbk telah berubah, tetap saja diperlukan proses panjang untuk benar-benar berubah mulai dari mengganti nama sistem hingga kartu-kartu nasabah.²

Lepas dari itu, dengan posisinya sebagai bagian dari bank umum BTPN Tbk turut berperan dalam pertumbuhan ekonomi terlebih di era modern seperti saat ini. Adapun salah satu faktor yang dapat meningkatkan peran bank

¹Siti Resmi, et. all., *Literasi Kewirausahaan dan Keuangan: Menguatkan Sikap dan Kompetensi Berwirausaha*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2023), hal. 81

²Zefanya Aprilia, "Bos BTPN Blak-blakan Ungkap Alasan Ganti Nama Jadi SMBC" dalam <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241010062603-17-578398/bos-btpn-blak-blakan-ungkap-alasan-ganti-nama-jadi-smbc>, diakses 11 Oktober 2024

termasuk Bank BTPN Tbk sebagai bagian lembaga keuangan yakni tidak lain perkembangan industri dan teknologi.³ Sehubungan dengan perkembangan teknologi, pada kenyataannya *financial technology (fintech)* telah memengaruhi berbagai sektor industri jasa termasuk perbankan dalam rangka inovasi layanan, peningkatan efisiensi, stabilitas sistem, ketahanan, serta keamanan yang lebih baik. Dan BTPN Tbk dalam hal ini turut menjadi salah satu bank yang mendapatkan pengaruh atas perkembangan *fintech* dengan meluncurkan layanan perbankan digital berupa aplikasi Jenius pada bulan Agustus 2016.⁴

Aplikasi Jenius dirancang serta dikembangkan dengan maksud untuk membantu masyarakat mengatur *life finance* sekaligus menjadi jawaban atas kebutuhan terhadap praktik perbankan yang lebih mudah, cerdas, dan hanya melalui *smartphone* saja. Aplikasi Jenius juga tidak hanya terbatas perannya terhadap ekosistem pembayaran di Indonesia melainkan juga ekosistem pembayaran di luar negeri dengan adanya pengembangan fungsi dan fitur-fitur pendukung.⁵ Aplikasi Jenius sebagai divisi Bank BTPN Tbk turut mendapatkan pujian dari berbagai kalangan dan menjadi pionir *digital banking* di Indonesia. Kehadiran Jenius BTPN Tbk kemudian disusul bank digital lain, seperti Bank Jago, Blu by BCA, TMRW by UOB Indonesia, Line Bank, PermataME, Sea Bank, Bank Aladin, Livin by Mandiri, hingga DigiBank.⁶

Jenius terpisah memiliki situs webnya sendiri yakni *www.jenius.com* di mana dari situs web milik Bank BTPN Tbk yakni *www.btpn.com*. Pemisahan situs web tersebut tak yal memberikan kesan bahwa Jenius (aplikasi Jenius) merupakan perusahaan yang terpisah dari BTPN Tbk padahal tidak demikian. Adapun kemudahan yang ditawarkan Aplikasi Jenius diantaranya yakni

³Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan*. (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), hal. 43

⁴Amrie Firmansyah dan Rohmat Suryanto, *Penghasilan Komprehensif Lain Pada Perusahaan Sektor Jasa Keuangan di Indonesia: dampak Adopsi IFRS*. (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), hal. 45

⁵Taridi Kasbi Ridho, et. all., *Manajemen Statejik: Road to The Essence of Sustainable Competitiveness*. (Jakarta: Kencana, 2023). hal. 137-138

⁶Gede Arga Adrian, "Bank Digital: Manis Didepan, Amankah Dibelakang?" dalam <https://www.ums.ac.id/berita/penelitian/bank-digital-manis-di-depan-amankah-di-belakang>, diakses 11 Oktober 2024

pembukaan rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang dan dapat dilakukan melalui proses *know your customer* (KYC). Yang tidak kalah menarik perhatian juga yakni fitur-fitur yang ditawarkan di mana setara dengan fitur *digital banking* di negara-negara maju.⁷

Lepas dari itu, yang tidak kalah penting untuk diperhatikan adalah bagaimana operasional yang dilakukan khususnya oleh penyedia layanan di mana harus memperhatikan aspek-aspek tertentu salah satunya prinsip transparansi.⁸ Transparansi juga merupakan kunci khususnya bagi keberhasilan pengembangan *fintech* sebagaimana penuturan Nurhaida, Wakil Ketua Dewan Komisiner OJK periode 2017-2022. Adapun transparansi yang di maksud di antaranya meliputi informasi termasuk terkait biaya. Maka penting bagi penyedia layanan untuk memberikan edukasi keuangan sehingga nasabah ataupun pengguna dapat memahami layanan dengan lebih baik.⁹

Akan tetapi, praktik diterapkannya prinsip transparansi khususnya pada layanan perbankan aplikasi Jenius BTPN Tbk kemudian menuai kritik dari sejumlah pengguna yang membagikan pengalamannya. Salah satu pengguna menyebut bahwa dirinya merasa dirugikan oleh adanya sejumlah dana yang di debit oleh pihak aplikasi Jenius BTPN Tbk manakala mengaktifkan kembali akun miliknya. Pendebitan dana tersebut dimaksudkan sebagai *feasible fee* tiap bulan atas layanan perbankan aplikasi Jenius BTPN Tbk yang sudah lama tidak digunakan oleh pengguna. Pengguna turut menyesalkan tidak adanya kejelasan informasi termasuk dari *customer service* (CS) atas pendebitan yang dilakukan.¹⁰

⁷Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*. (Malang: Media Nusa Creative, 2021), hal. 92

⁸Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengenal Operasional Perbankan 1*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2014), hal. 171

⁹Agus Sahbani, "OJK Tekankan Prinsip Transparansi pada Industri Fintech" dalam <https://www.hukumonline.com/berita/a/ojk-tekanan-prinsip-transparansi-pada-industri-fintech-1t5aa63d5da2668/?page=1>, diakses 16 Agustus 2024

¹⁰Johan, "Jenius Mendebit Rp120 Ribu dari Rekening yang Sudah Lama Tidak Digunakan" dalam <https://mediakonsumen.com/2023/09/19/surat-pembaca/jenius-mendebit-rp120-ribu-dari-rekening-yang-sudah-lama-tidak-digunakan>, diakses 16 Agustus 2024

Tidak berhenti disitu, pengguna lain bahkan menyebut *feasible fee* sebagai “biaya siluman” di mana menurutnya tidak tertera pada saat awal perjanjian sehingga pengguna tersebut tidak mengetahui bilamana pada bulan ke-empat pasca pembukaan rekening Jenius akan di debit sebagai *feasible fee* (Rp10.000,- per bulan) . Akibatnya pengguna tersebut tidak memiliki dana yang cukup untuk membayar cicilan *Flexi Cash* yang diambil sebelumnya dan turut dikenakan denda.¹¹ Melalui ulasan aplikasi kita juga dapat mengetahui adanya keluhan-keluhan dari pengguna yang dikejutkan atas berkurangnya saldo *Flexy Saver* sejumlah Rp100.000,- atas aplikasi yang sudah lama tidak digunakan. Pengguna lain menyebut adanya pemotongan dana sejumlah Rp120.000,- atas aplikasi yang juga sudah lama tidak digunakan bahkan sempat di *uninstal*.

Padahal jika memang benar, hubungan antara penyedia layanan perbankan dengan nasabah (pengguna) tidak hanya terbatas pada hubungan hukum (perjanjian antara kedua belah pihak) saja, melainkan juga menyangkut hubungan kepercayaan di mana jalannya layanan perbankan amat dipengaruhi oleh unsur kepercayaan itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa kepercayaan masyarakat selaku nasabah (pengguna) menjadi fondasi bagi kelangsungan penyedia layanan perbankan mengingat masyarakat menempati posisi sebagai pemilik dana (pemodal). Terlebih dengan adanya minat terhadap layanan perbankan digital sudah sepatutnya menjadi indikator kepercayaan pengguna (nasabah) kepada penyedia layanan perbankan tersebut.¹²

Di sisi lain, sebagaimana telah disinggung sebelumnya bahwa terdapat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengawasi penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun pengelolaan dana pada sektor jasa keuangan. OJK sejatinya bertujuan untuk menciptakan kegiatan dalam sektor jasa keuangan

¹¹Denny Saputra, “Biaya Siluman Pinjaman *Flexi Cash* Jenius BTPN” dalam <https://mediakonsumen.com/2024/07/25/surat-pembaca/biaya-siluman-pinjaman-flexi-cash-jenius-btpn>, diakses 22 September 2024

¹²Andika Persada Putra, *Hukum Perbankan: Analisa Mengenai Perjanjian Kredit dan Keterkaitannya dengan Batalnya Perkawinan Debitur serta Alternatif Penyelesaiannya*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), hal. 18-19

yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.¹³ OJK sendiri memiliki kewenangan yang luas antara lain membuat peraturan di bidang jasa keuangan, memberi serta mencabut izin persetujuan, memperoleh laporan periodik serta informasi terkait industri jasa keuangan, memberlakukan sanksi administratif, melakukan pemeriksaan serta penyidikan terhadap suatu pelanggaran, memberikan arahan maupun perintah tertulis, menunjuk pengelola statute dan mewajibkan pengalihan usaha demi kepentingan nasabah, dan mencegah kejahatan di bidang keuangan sekaligus mengatur pengendalian lembaga keuangan.¹⁴

Selain itu, terdapat pula Fatwa DSN-MUI di mana sekalipun merupakan seperangkat aturan yang tidak bersifat mengikat serta memaksa secara hukum dalam kehidupan masyarakat luas, bagaimanapun Fatwa DSN-MUI hadir guna menanggapi isu-isu aktual yang berkembang di tengah masyarakat.¹⁵ Dalam banyak kesempatan Fatwa DSN-MUI turut mengisyaratkan pentingnya transparansi guna pengambilan keputusan sesuai dengan apa yang diharapkan serta diterima.¹⁶ Transparansi yang di isyaratkan melalui Fatwa DSN-MUI dalam hal ini sekaligus menjadi perluasan pemenuhan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah yakni berupa larangan *gharar* (ketidakpastian).¹⁷ Adapun wujud nyata hadirnya Fatwa DSN-MUI dalam menanggapi isu-isu aktual yang berkembang di tengah masyarakat khususnya berkenaan dengan lembaga keuangan yakni dengan diterbitkannya fatwa-fatwa termasuk diantaranya fatwa terkait layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah.

¹³Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. (Jakarta: Penerbit Raih Asa Sukses, 2014), hal. 54

¹⁴*Ibid.*, hal. 43

¹⁵Ichwan Ahnaz Alamudi, et. all., *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Kerangka Politik Hukum Nasional*. (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol. 7 No. 1, 2024), hal. 5

¹⁶Dede Al Mustaqim, *Prinsip Syariah dalam Operasional Online Shop: Analisis Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/IX/2021*. (AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics Vol. 1 No. 1, 2023), hal. 9

¹⁷*Ibid.*, hal. 4

Maka untuk menindaklanjuti permasalahan terkait prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk sebagaimana telah di singgung sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **Prinsip Transparansi Layanan Perbankan di Aplikasi Jenius BTPN Tbk Ditinjau dari Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI (Studi di Kabupaten Blitar)**. Di mana dalam hal ini peneliti mengambil studi di Kabupaten Blitar akan lebih berfokus untuk mengkaji implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk dan kesesuaian implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk dengan ketentuan Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagaimana berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk?
2. Apakah implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk telah sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk.
2. Menganalisis kesesuaian implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk dengan ketentuan Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus sumbangan pemikiran baik itu secara praktis maupun teoritis sebagaimana berikut:

1. Manfaat praktis: menjadi bahan kajian ataupun rujukan bagi mahasiswa Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah lainnya yang sama-sama berminat

untuk memahami secara lebih mendalam terkait prinsip transparansi layanan perbankan ditinjau dari Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI.

2. Manfaat teoretis: menambah khazanah keilmuan seputar ketentuan-ketentuan terkait prinsip transparansi layanan perbankan yang di atur melalui Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI.

E. Penegasan Istilah

Untuk menciptakan keselarasan pemahaman terhadap konsep yang di muat dalam judul penelitian “Prinsip Transparansi Layanan Perbankan di Aplikasi Jenius BTPN Tbk Ditinjau dari Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI (Studi di Kabupaten Blitar)”, maka peneliti dalam hal ini memberikan penegasan istilah yakni secara konseptual dan operasional sebagaimana berikut:

1. Secara Konseptual

- a. Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi atau yang juga dikenal dengan istilah prinsip keterbukaan khususnya dalam sektor perbankan merupakan prinsip yang mengisyaratkan bahwa penyedia layanan perbankan wajib memberikan informasi baik secara tertulis maupun lisan serta disampaikan kepada nasabah sehingga risiko atas produk perbankan dapat diketahui sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap penyedia layanan perbankan.¹⁸ Dengan demikian, prinsip transparansi kaitannya dengan aplikasi Jenius BTPN Tbk khususnya dalam penelitian ini mengarah pada kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak Jenius BTPN Tbk kepada calon pengguna dan/ atau pengguna sebelum memutuskan untuk menikmati produk dan/ atau layanan yang ditawarkan.

- b. Layanan Perbankan

Layanan perbankan dapat dipahami sebagai produk maupun jasa yang disediakan oleh pihak perbankan dengan maksud untuk

¹⁸Indra Purnomo, *Penerapan Prinsip Transparansi atas Produk Tabungan Nasabah dalam Perbankan (Pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 di Bank Rakyat Indonesia Cabang Blitar)*. (Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2009), hal. 5

mendukung maupun memfasilitasi kegiatan penghimpunan dan/ atau penyaluran dana di mana semakin lengkap layanan yang ditawarkan akan berpengaruh pada minat nasabah selaku konsumen jasa keuangan.¹⁹ Adapun melalui aplikasi Jenius BTPN Tbk, nasabah (pengguna) dapat menikmati layanan perbankan digital yang memungkinkannya untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, maupun penutupan rekening secara mandiri hanya bermodalkan *smartphone* dan koneksi yang stabil.²⁰

c. Peraturan OJK

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yakni peraturan yang di buat OJK selaku lembaga yang menyelenggarakan fungsi pemerintah dalam rangka mengatur serta mengawasi kegiatan sektor jasa keuangan berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.²¹ Adapun Peraturan OJK yang digunakan sebagai tinjauan dalam penelitian ini meliputi Peraturan OJK No. 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank, Peraturan OJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, dan Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

d. Fatwa DSN-MUI

Fatwa DSN-MUI dapat dipahami sebagai seperangkat aturan kehidupan masyarakat yang sifatnya tidak mengikat serta tidak memiliki paksaan secara hukum di mana tidak lain dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sebagai bagian dari otoritas yang turut memberikan rujukan bagi lembaga keuangan di

¹⁹Tiar Lina Situngkir, *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*. (Magelang: PustakaRumah C1nta, 2022), hal. 51

²⁰Jenius, "Jenius, Layanan Perbankan Digital Bermodalkan Smartphone" dalam <https://www.jenius.com/highlight/detail/jenius-layanan-perbankan-digital-bermodalkan-smartphone>, diakses 14 November 2024

²¹Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan...*, hal. 62

Indonesia.²² Dan Fatwa DSN-MUI yang akan digunakan sebagai tinjauan dalam penelitian ini yakni Fatwa No:117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah di mana memiliki korelasi layanan Jenius BTPN Tbk.

2. Secara Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual sebagaimana yang telah di paparkan di atas, maka secara operasional maksud dari judul penelitian “Prinsip Transparansi Layanan Perbankan di Aplikasi Jenius BTPN Tbk Ditinjau dari Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI (Studi di Kabupaten Blitar)” adalah analisis ketentuan-ketentuan terkait prinsip transparansi layanan perbankan serta bagaimana pemenuhan prinsip tersebut khususnya di aplikasi Jenius BTPN Tbk ditinjau dari Peraturan OJK dan Fatwa DSN-MUI terlebih Fatwa DSN- MUI tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian skripsi ini disusun kedalam enam bab dengan sistematika penulisan antara lain sebagaimana berikut:

Bab I Pendahuluan adalah bagian pertama dari proposal penelitian ini yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka memuat sejumlah teori ataupun konsep yang digunakan dalam melakukan analisis serta menjawab pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan pada rumusan masalah. Adapun muatan pada bab ini antara lain menguraikan konsep prinsip transparansi, layanan perbankan, Peraturan OJK, dan Fatwa DSN-MUI. Selain itu juga turut dipaparkan mengenai hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan penelitian ini di mana dilakukan oleh sejumlah peneliti sebelumnya, dan kerangka berpikir (paradigma).

²²Ichwan Ahnaz Alamudi, et. all., *Kedudukan Fatwa Dewan Syariah Nasional dalam Kerangka Politik Hukum Nasional...*, hal. 6

Bab III Metode Penelitian di mana meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Paparan Hasil Penelitian di mana meliputi profil aplikasi Jenius BTPN Tbk, paparan data yang terdiri dari informasi produk dan/ atau layanan aplikasi Jenius BTPN Tbk, ringkasan Informasi produk dan/ atau layanan (RIPLAY) aplikasi Jenius BTPN Tbk, Informasi biaya di aplikasi Jenius BTPN Tbk, informasi penerimaan serta penolakan produk dan/ atau layanan, juga temuan penelitian.

Bab V Pembahasan di mana meliputi implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk dan kesesuaian implementasi prinsip transparansi layanan perbankan di aplikasi Jenius BTPN Tbk baik kesesuaian dengan Peraturan OJK maupun Fatwa DSN-MUI No: 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah.

Bab VI Penutup di mana terdiri atas kesimpulan dan saran.