

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA PERBANKAN DI INDONESIA**

**Rani Apriani, S.E., S.H., M.H.**

Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

Jl. H.S. Ronggowaluyo, Telukjambe, Karawang 41361

rani88\_fhunsika@yahoo.com

Naskah diterima: 25 Juli; direvisi: 21 Agustus; disetujui: 30 Agustus

**ABSTRAK**

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana perlindungan hukum atas hak-hak bagi nasabah sebagai konsumen penggunaan jasa bank di Indonesia? dan Risiko apa sajakah yang dapat timbul dalam kegiatan usaha bank terkait dengan penyimpanan dana nasabah sebagai konsumen di Indonesia? Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Terkait dengan adanya hak bagi nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikannya kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan, pihak bank perlu dalam hal ini Bank Indonesia mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut dan bagi bank-bank komersial perlu memberikan penjelasan mengenai hak-hak nasabah dan jika perlu mencantumkan *agreement to mediate* di dalam perjanjian kredit/pembiayaan serta pada rekening simpanan nasabah.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Perbankan*

## **LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMER USERS OF BANKING SERVICES IN INDONESIA**

**Rani Apriani, S.E., S.H., M.H**

Faculty of Law, University of Singaperbangsa Karawang  
H.S. Ronggowaluyo Street, Telukjambe, Karawang 41361  
rani88\_fhunsika@yahoo.com

### **ABSTRACT**

*Banking as a financial intermediary institution plays an important role in the national development process. The main business activities of banks in the form of attracting funds directly from the community in the form of savings and channeling them back to the community in the form of credit and / or financing make it full of arrangements either through legislation in the field of banking itself or other related legislation. The problems discussed in this paper are as follows: How is the legal protection of the rights for the customer as a consumer of banking services in Indonesia? and What risks can arise in the bank's business activities related to the deposit of customer funds as a consumer in Indonesia? The approach method used in this research is the normative approach method, the research specification used is descriptive. In relation to the existence of the right for the customer to submit all matters that are detrimental to the Customer Complaints Institution and Banking Mediation, the bank needs to in this case Bank Indonesia socialize and educate the public about it and for commercial banks need to give explanation about the rights customer and if necessary include agreement to mediate in credit/financing agreement as well as on customer's savings account.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer, Banking*

## A. Pendahuluan

Perbankan merupakan salah satu lembaga penyedia sumber dana diantaranya dalam bentuk perkreditan bagi masyarakat, perorangan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya atau untuk meningkatkan produksinya. Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*). Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab V pada Pasal 18 diatur mengenai klausula baku yang melarang pembuatan atau pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dengan beberapa keadaan tertentu.<sup>1</sup>

Adapun alasan diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap perilaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya.

Berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi Negara UUD NRI Tahun 1945. Konsumen jasa perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>2</sup>

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: *Kesatu*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).

Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencantuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan

---

<sup>1</sup> Barata Amsa, *Dasar-dasar Perbankan*, (Bandung: CV. Armico, 1994), hlm. 10-25.

<sup>2</sup> *Ibid.*

syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perlu adanya penelitian untuk menjamin kepastian hukum bagi nasabah tersebut di mana kebijakan perbankan seharusnya melindungi nasabah, antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia khususnya tentang penerapannya di Indonesia.

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum atas hak-hak bagi nasabah sebagai konsumen penggunaan jasa bank di Indonesia?
2. Risiko apa sajakah yang dapat timbul dalam kegiatan usaha bank terkait dengan penyimpanan dana nasabah sebagai konsumen di Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum atas hak-hak bagi nasabah sebagai konsumen penggunaan jasa bank di Indonesia.
2. Untuk mendeskripsikan risiko yang dapat timbul dalam kegiatan usaha bank terkait dengan penyimpanan dana nasabah sebagai konsumen di Indonesia.

## **D. Metode Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dikumpulkan dilakukan dengan metode analisis normatif kualitatif. Normatif yaitu mempergunakan sumber-sumber data sekunder saja yaitu peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan pengadilan, teori-teori hukum dan pendapat-pendapat para sarjana hukum terkemuka.<sup>3</sup> Kualitatif karena merupakan proses analisis data tanpa menggunakan rumus dan angka-angka yang berasal dari informasi-informasi hasil studi kepustakaan yaitu data yang diambil dari instansi-instansi terkait dengan masalah yang dibahas yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Kabupaten Karawang”.

## **E. Tinjauan Teoretis dan Yuridis**

### **1. Pengertian Bank**

Pada dasarnya Bank adalah lembaga keuangan yang melayani kebutuhan masyarakat, baik untuk menyimpan uang, meminjam uang dan jasa pelayanan lalu lintas pembayaran baik dalam negeri maupun luar negeri. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menetapkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.

Menurut Jopie Jusuf dalam bukunya *Panduan Dasar untuk Account Officer* menjelaskan bahawa “Bank adalah lembaga perantara antara sektor yang kelebihan dana (surplus) dan sektor yang kekurangan dana (minus)”. Kemudian menurut A. Abdurahman dalam bukunya *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan*

---

<sup>3</sup> Ronny H. Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Semarang: Ghalia Indonesia, 1982), hlm. 9.

*Perdagangan lainnya* menerangkan bahwa: “Bank adalah sutau jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain”.<sup>4</sup>

Adapun menurut G.M. Verry Stuart dalam bukunya “Bank Politik” yang dikutip oleh Thomas Suyatno mengemukakan bahwa: “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri maupun dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral. Sedangkan menurut Kasmir dalam bukunya “Dasar-dasar Perbankan” menerangkan bahwa “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya”.<sup>5</sup>

Amsa Barata mengemukakan pengertian bank dalam bukunya “Dasar-Dasar Perbankan”, bahwa: “Bank adalah suatu lembaga keuangan yng pada pokoknya berusaha memberikan pelayanan kepada semua pihak dalam bidang penyediaan jasa pengelolaan dana, lalu lintas pembayaran, peredaran uang dan pemberian kredit, baik dengan menggunakan modalnya sendiri maupun dana-dana yang dikumpulkan dari pihak ketiga”.<sup>6</sup>

Dapat dipahami bahwa bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya mengumpulkan dana dengan menarik dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Sedangkan pengertian nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank” yang dikutip dari “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”. Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa “Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank”.<sup>7</sup>

## **2. Pengertian Nasabah**

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) Undang-undang tentang Perbankan memberikan definisi bahwa yang dimaksud dengan

---

<sup>4</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), hlm. 35-40.

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Beberapa Masalah dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1992 (Kumpulan Tulisan Mengenang Teuku Mohammad Radhie)*, (Jakarta: Universitas Tarumanegara, 1993), hlm. 6-7.

nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan;
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>8</sup>

Di dalam praktik-praktik perbankan, dikenal tiga (3) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.<sup>9</sup>

### 3. Asas, Fungsi dan Tujuan Bank

#### a. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPdata yang berisi ketentuan bahwa: "Salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak". Ini mengandung makna, bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.

#### b. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *pacta sunt servanda* berhubungan dengan akibat perjanjian. Hal ini dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, yang berisi ketentuan bahwa: "Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang".

#### c. Asas Itikad Baik

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata, yang dimaksud dengan asas itikad baik adalah "Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Para pihak baik kreditur maupun debitur harus melaksanakan substansi kontrak atau perjanjian.

Landasan perlindungan konsumen berupa asas-asas yang terkandung dalam perlindungan konsumen, yakni:

- 1). Asas Manfaat: Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2). Asas Keadilan: Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

- usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3). Asas Keseimbangan: memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
  - 4). Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
  - 5). Asas Kepastian Hukum: Baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

#### **4. Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan**

Perlindungan hukum bagi konsumen khususnya nasabah perbankan merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan bagi pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajiban, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak-hak konsumen.<sup>10</sup>

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dalam Pasal 2 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima (5) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Prinsip Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Prinsip Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Prinsip Keseimbangan, dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
- d. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan.

---

<sup>10</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, (Bandung: Bina Cipta, 1986), hlm. 20-30. Lihat juga Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, (Bandung: Alumni, 1983), hlm. 32-35.

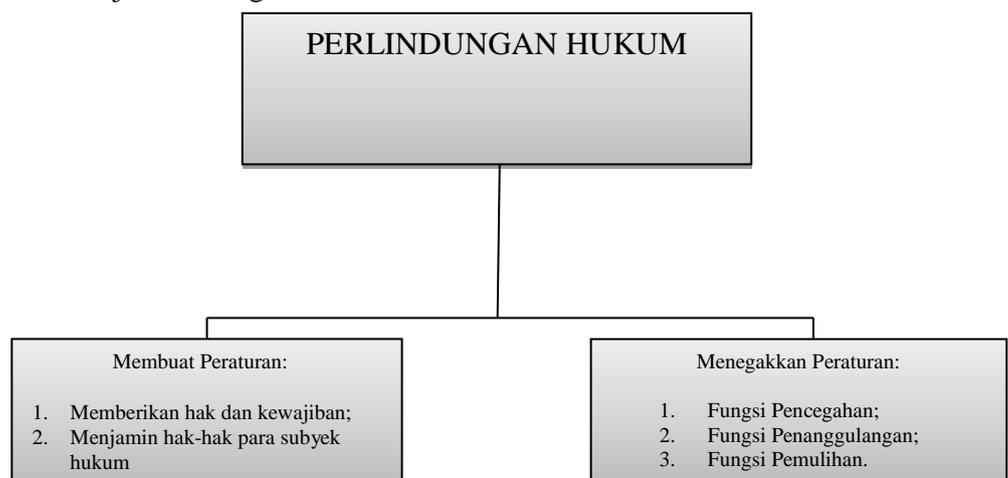
- e. Prinsip Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini menjamin adanya kepastian hukum tersebut Melalui kelima prinsip tersebut terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu:
  - 1). Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
  - 2). Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
  - 3). Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
  - 4). Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
  - 5). Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
  - 6). Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai satu konsep terpadu merupakan hal baru, yang perkembangannya dimulai dari negara-negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini sudah tersebar kebagian dunia lain. Terdapat sendi-sendi pokok pengaturan hukum bagi konsumen, sebagai berikut:

- a. Kesedarajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen menyumbang pada pembangunan nasional;
- e. Pengaturan tidak merupakan syarat;
- f. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat;
- g. Keterbukaan dalam promosi produk;
- h. Pemerintah berperan aktif;
- i. Peran serta masyarakat;
- j. Implementasi asas kesadaran hukum;
- k. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional; dan
- l. Konsep perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum.

Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut OJK) dibekali dengan tiga pasal perlindungan hukum pengguna jasa keuangan yaitu dalam Bab VI Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 mengatur pula mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- a. Pasal 28, untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:
  - 1). Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya;
  - 2). Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
  - 3). Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- b. Pasal 29, OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:
  - 1). Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
  - 2). Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
  - 3). Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. Pasal 30 ayat (1), untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
  - 1). Memerintahkan atau melakukan tindakan kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud; dan
  - 2). Mengajukan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.



**Gambar 1.** *Perlindungan Hukum Konsumen*

## 6. Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition*, konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. A.Z. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali. Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka 2 UUPK adalah: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Unsur-unsur konsumen dalam rumusan tersebut, yaitu:<sup>11</sup>

- a. Setiap orang: Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum;
- b. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat: Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko;
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain: Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen atau orang lain.
- d. Tidak untuk diperdagangkan: Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

Ada unsur yang sangat penting dari pengertian konsumen, yaitu tentang maksud atau tujuan dilakukan pembelian tidak untuk dijual kembali, tetapi untuk kepentingan pribadi. Mengenai bentuk dan cara dilakukannya perbuatan hukum atau transaksi konsumen tidak diharuskan dalam bentuk tertentu, yang pokok adalah tujuan dilakukannya transaksi bukan untuk bisnis, melainkan untuk kepentingan pribadi atau personal. Perolehan suatu produk dapat dilakukan dalam berbagai cara dan bentuk perbuatan. Seperti transaksi pembelian, sewa-menyewa yang dapat dilakukan dengan cara dan bentuk yang berbeda-beda, namun tidak untuk tujuan bisnis. Unsur tidak untuk dijual kembali, sudah seharusnya tidak masuk dalam pengertian konsumen, karena kegiatan pembelian untuk dijual kembali adalah kegiatan dagang atau perbuatan perniagaan.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK juga dikatakan, di dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. Jadi jelas bahwa yang dimaksudkan dengan konsumen itu hanyalah orang pemakai akhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya tersebut adalah untuk dikonsumsinya sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan lagi.

---

<sup>11</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1981), hlm. 50-52.

## 7. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan 1). Tempat berlindung; 2). Perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi, dari kedua defenisi tersebut secara kebahasaan terdapat unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi;
- c. Unsur cara melindungi.

Berdasarkan unsur-unsur di atas kata perlindungan mengandung makna, suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat. Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.<sup>13</sup>

## F. Hasil Pembahasan

### 1. Perlindungan Hukum Atas Hak-hak Bagi Nasabah Sebagai Konsumen Peggunaan Jasa Bank di Kabupaten Karawang

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. UUPK juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*). Di dalam UUPK Bab V pada Pasal 18 diatur mengenai klausula baku yang melarang pembuatan atau pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dengan beberapa keadaan tertentu.<sup>14</sup>

Adapun *ratio* diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap perilaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia

---

<sup>12</sup> Munir Fuady, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1996), hlm. 264-268.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> *Ibid.* Lihat juga Tatang S. Herisman, *Transaksi Operasional Bank Konvensional*, (Bandung: Politeknik Pajajaran, 2004), hlm. 5-10.

seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.

Konsumen jasa perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: *Kesatu*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas letter of credit (*L/C*). Pengaturan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencantuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia.

Membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah tidak dapat memisahkan diri dengan UUPK, karena pada dasarnya UU inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Undang-undang tentang Perbankan bukan tidak ada membicarakan tentang nasabahnya di dalamnya, tetapi karena undang-undang tersebut hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan akibat kepada perbankan itu sendiri sehingga dirasakan kurang memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Tetapi secara administrasi undang-undang tersebut memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Tetapi secara administrasi memberikan konsekuensi diambilnya tindakan oleh BI terhadap bank menyalahi ketentuan Undang-undang tentang Perbankan.

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen mempunyai hak untuk melakukan pengaduan nasabah serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah, cepat. Apabila hak dan kewajiban bank terlikuidasi sudah sejalan dengan UUPK maka akan dapat menjalankan aktivitas perbankan di dalam bank tersebut. Diantaranya adalah hak mendapatkan keamanan, hak untuk memilih produk, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat dan hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur. Kewajibannya adalah mengikuti petunjuk informasi dan prosedur yang dijalankan bank tersebut. Di dalam Undang-undang UUPK

disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dalam angka 2 pasal yang sama dinyatakan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Perihal terbitnya istilah perlindungan konsumen ini adalah disebabkan adanya aktivitas-aktivitas perekonomian. Kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesialah yang tidak lain sebagai konsumen yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa para pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah.

## **2. Risiko yang Dapat Timbul Dalam Kegiatan Usaha Bank Terkait Dengan Penyimpanan Dana Nasabah Sebagai Konsumen di Kabupaten Karawang**

Terminologi “konsumen” terlanjur dikenal masyarakat sebagai antonim dari “produsen”. Istilah konsumen juga dipakai luas sebagai sebutan untuk semua subjek yang berhadapan dengan pelaku usaha, termasuk pelaku usaha dalam sektor perbankan. Indonesia telah memiliki Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kelahiran undang-undang ini cukup fenomenal karena dibidani oleh DPR melalui hak inisiatifnya; sesuatu yang sangat langka pada era Orde Baru. Undang-undang hasil hak inisiatif DPR ini baru diberlakukan satu tahun sejak diundangkan, yakni pada tanggal 20 April 2000. Ada yang menarik dari rumusan tentang kata “konsumen” dari UUPK tersebut. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>15</sup>

Terkait dengan relevansinya dalam penelitian ini, timbul pertanyaan: Apakah setiap orang yang menjadi nasabah penyimpan dalam sektor perbankan dapat dimasukkan dalam kriteria konsumen. Ada satu contoh konkret yang dapat ditunjukkan untuk mendukung alasan kedua di atas. Seorang nasabah Bank Century, misalnya, pada Agustus 2009 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta. Bank Century selaku pelaku usaha dinilai telah gagal memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumennya bahwa BPSK ternyata memperlakukan seorang penyimpan dana yang kebetulan ditawarkan melalui sektor perbankan, sebagai konsumen bank. Jika investor reksadana saja diperlakukan sebagai konsumen sehingga UUPK dapat diberlakukan untuk kasus ini bagaimana halnya dengan produk yang jelas-jelas dijamin oleh LPS seperti giro dan deposito. Jika definisi dalam UUPK diperhatikan baik-baik, maka sesungguhnya konsumen yang termasuk dalam lingkup yang dilindungi undang-undang itu hanyalah konsumen akhir (*end consumer* atau *ultimate consumer*).

Konsumen adalah pemakai, baik barang maupun jasa, yang tidak diperdagangkan kembali. Dalam jasa perbankan, tidak semua nasabah penyimpan memenuhi kriteria sebagai pemakai (konsumen) akhir ini. Selain itu, perlu pula diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki fungsi unik

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 1-10.

sebagai payung hukum (*umbrella act*) sekaligus sebagai undang-undang sektoral. Dalam fungsinya sebagai payung hukum dapat digunakan untuk melingkupi undang-undang lain, termasuk Undang-undang tentang Perbankan dan Undang-undang tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Dengan perkataan lain, sebagai payung hukum, UUPK dapat memposisikan diri sebagai undang-undang umum (*lex generalis*) terhadap undang-undang lain yang lebih khusus (*lex specialis*). Penafsiran tentang *lex generalis* dari UUPK atas undang-undang sektor perbankan antara lain dapat ditemukan dalam bagian Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ilmu hukum dikenal satu asas penting bahwa undang-undang khusus dapat mengenyampingkan undang-undang umum (*lex specialis derogat legi generalis*). Jadi, sebenarnya Undang-undang tentang Perbankan atau Undang-undang tentang Lembaga Penjamin Simpanan dapat saja mencantumkan secara eksplisit aturan yang mengecualikan keberlakuan UUPK untuk jenis-jenis simpanan yang tidak terkait dengan kepentingan konsumen akhir. Namun, tampaknya upaya demikian sangat menguras energi mengingat perubahan atas suatu undang-undang bukan pekerjaan mudah di negeri ini.<sup>16</sup>

Solusi dan antisipasi yang lebih baik adalah dengan menerbitkan suatu klausula dalam perjanjian-perjanjian standar di lingkungan perbankan yang di dalamnya dinyatakan bahwa nasabah penyimpan adalah konsumen sepanjang yang bersangkutan merupakan konsumen pemakai akhir jasa perbankan menurut ketentuan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Pernyataan dalam klausula ini tidak dimaksudkan agar bank atau LPS mengelak dari tanggung jawabnya melindungi nasabah penyimpan, tetapi lebih untuk meluruskan kriteria konsumen yang terlanjur dipahami secara salah kaprah dalam masyarakat, termasuk di lingkungan aparat penegak hukum sendiri. Ini berarti, penyedia jasa sektor perbankan dan LPS harus tetap menghormati hak-hak konsumennya dan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pun tetap dapat menyentuh sektor perbankan, tetapi tidak semua nasabah penyimpan layak menyebut dirinya sebagai konsumen akhir yang tunduk pada Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgen*, karena secara factual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit atau pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank. Jika memperhatikan penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK, dapat diketahui bahwa yang mendasari pembuat undang-undang adalah upaya pemberdayaan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak dengan pelaku usaha. Walaupun demikian, Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK juga sebagai upaya yang bertujuan untuk mengarahkan kegiatan perbankan secara lebih profesional dalam

---

<sup>16</sup> Mohammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 1-5. Lihat juga A.Z. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42, Artikel Pada Teropong. Media Hukum dan Keadilan. Volume II. Nomor 8. MaPPI-FH UI dan Kemitraan. Jakarta Mei 2003.*

manajemen usaha (memenuhi fungsi hukum sebagai *a tool of social engineering*) sehingga lebih mampu bersaing terutama menghadapi jasa perbankan asing di era globalisasi yang dengan sendirinya juga untuk kepentingan pemerintah dalam pembangunan secara berencana.

Dalam era globalisasi bank-bank asing akan bersaing dengan bank-bank nasional, termasuk dengan sesamanya untuk merebut pangsa pasar yang menggiurkan di Indonesia. Bank-bank asing yang berada di Indonesia akan berusaha memberikan jasa atau pelayanan yang sebaik-baiknya termasuk dalam hal ini bonafiditas usaha yang dijalankan dalam berhubungan dengan nasabahnya sebagai konsumen. Sudah jelas dalam persaingan ini, hanya bank-bank nasional yang profesional dan bonafit dalam pengelolaan usaha yang mampu merebut pangsa pasar, sedangkan bank-bank yang kurang profesional dan bonafit akan ditinggalkan oleh pasar. Walaupun antara keduanya memiliki perbedaan pendapat, namun keduanya sepakat menerima perubahan suku bunga jika hal itu dimaksudkan sebagai upaya mengurangi risiko akibat krisis moneter dan/atau ekonomi sebagaimana terjadi mulai pertengahan tahun 1997. Pengalaman di era krisis moneter, pemerintah (Bank Indonesia) terpaksa harus mengubah tingkat suku bunga menjadi demikian tinggi sehingga bank-bank umum terpaksa juga mengikuti perubahan tingkat suku bunga tersebut. Namun untuk persoalan yang situ ini masih kurang adil apabila risiko perubahan itu seluruhnya dibebankan kepada konsumen. Menurut kami berapa persen risiko perubahan tersebut hendaknya menjadi tanggungan bersama antara bank di satu pihak dan nasabah sebagai konsnmen di pihak lain secara *fifty-fifty* dan risiko kerugian perubahan tingkat suku bunga dari pemerintah harus dihitung berdasarkan sisa kredit yang belum terlunasi bukan dasar pengajuan kredit yang sudah disepakati di awal perjanjian. Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai kousumen pengguna jasa perbankan.

Pada satu sisi, UUPK tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk di dalamnya rekapitulasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian. Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional yang salah satu aspek didalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Pada PBI Nomor 717/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai rata cara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut. Pada prinsipnya, PBI di atas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan matipun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak akan selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara

Sesuai Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase maupun melalui jalur peradilan atau litigasi. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro kecil (UMK) mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan baik bagi nasabah kecil dan UNIK perlu diupayakan secara sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan reputasi bank dapat tetap terjaga. Pada PBI Nomor 8/51PDI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini perhi dimaklumi karena Bank Indonesia berkewajiban dan berkepentingan untuk membentuk "image" yang baik mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan sebelum lembaga mediasi tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang independen pada tahun 2008. Pengaturan mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia pada intinya mencakup hal-hal sebagai berikut nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia. Proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia hanya sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp. 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah). Proses mediasi dapat dilaksanakan apabila kasus yang diajukan memenuhi persyaratan. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank. Untuk lebih mengefektifkan program-program perlindungan nasabah di atas diperlukan suatu upaya yang sifatnya berkelanjutan melalui pelaksanaan edukasi masyarakat mengenai hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank selain hal penting lainnya seperti pengenalan produk keuangan dan perbankan. Edukasi masyarakat yang akan dilakukan Bank Indonesia pada dasarnya akan diarahkan untuk memberdayakan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan keuangan (*financial literacy*) untuk mendukung

terwujudnya masyarakat yang kritis dan mampu merencanakan keuangannya secara bijaksana.<sup>17</sup>

Dalam hal ini edukasi masyarakat diharapkan tidak hanya memberikan peningkatan pemahaman mengenai produk keuangan dan perbankan namun juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada peningkatan taraf hidup masyarakat melalui perencanaan keuangan yang tepat. Mengingat faktor keragaman yang ada di masyarakat, maka pelaksanaan edukasi tidak dapat dilakukan hanya dengan mendasarkan pada asumsi-asumsi semata tetapi diperlukan perencanaan yang matang berdasarkan data dan fakta agar program-program edukasi dapat memenuhi kebutuhan kelompok-kelompok masyarakat yang beragam tersebut. Oleh karena itu, perolehan informasi dan analisis yang komprehensif mengenai kebutuhan dan strategi saat ini Bank Indonesia sedang melakukan survei untuk melakukan pemetaan kebutuhan edukasi berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, faktor geografis, dan faktor domisili (desa dan kota). Hasil pemetaan ini nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk penetapan strategi dan implementasi edukasi jangka pendek, menengah dan panjang serta dimanfaatkan pula untuk sebagai dasar pembentukan kerangka kerja Forum Edukasi Masyarakat yang diharapkan dapat dibentuk dalam beberapa waktu ke depan. Forum Edukasi Masyarakat yang keanggotaannya direncanakan dapat merangkul berbagai lembaga dan instansi pemerintah diharapkan dapat menjadi forum koordinasi pelaksanaan edukasi sekaligus penggerak implementasi strategi edukasi di masing-masing bidang yang menjadi kewenangannya.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah terhadap akibat yang timbul dari kegiatan usaha bank. Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Bank wajib menerapkan Manajemen Risiko secara efektif baik untuk Bank secara individual maupun untuk Bank secara konsolidasi dengan Perusahaan Anak, yang paling kurang mencakup 4 (empat) pilar yaitu:

- a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi;
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit;
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian Risiko serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan
- d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

## **G. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

- a. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk

---

<sup>17</sup> Erman Radjagukguk, *et. al. Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju. 2000), hlm. 20-35. Lihat juga Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit/pembiayaan serta pembukaan rekening bank oleh nasabah.

- b. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, misalnya adanya kewajiban bagi bank untuk menjadi anggota LPS sehingga dapat memberi perlindungan bagi nasabah akan simpanannya. Di samping itu juga adanya hak bagi nasabah untuk melakukan pengaduan nasabah serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah dan cepat.

## 2. Saran

- a. Pihak perbankan dengan bekerjasama dengan lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah pengambil kredit/pembiayaan dapat merumuskan secara bersama-sama klausula yang memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum dan sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausula-klausula yang bersangkutan.
- b. Terkait dengan adanya hak bagi nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikan kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan, pihak bank perlu dalam hal ini Bank Indonesia mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut dan bagi bank-bank komersial perlu memberikan penjelasan mengenai hak-hak nasabah dan jika perlu mencantumkan *agreement to mediate* di dalam perjanjian kredit/pembiayaan serta pada rekening simpanan nasabah.

## H. Daftar Pustaka

### 1. Buku dan Artikel

- Abdurachman, A. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. 1999.
- Amsa, Barata. *Dasar-dasar Perbankan*. Bandung: CV. Armico. 1994.
- Badruzaman, Mariam Darius. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni. 1994.
- \_\_\_\_\_. *Beberapa Masalah dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1992 (Kumpulan Tulisan Mengenang Teuku Mohammad Radhie)*. Jakarta: Universitas Tarumanegara. 1993.
- \_\_\_\_\_. *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*. Bandung: Bina Cipta. 1986.
- \_\_\_\_\_. *Perjanjian Kredit Bank*. Bandung: Alumni. 1983.
- \_\_\_\_\_. *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia*. Bandung: Alumni. 1981.
- Djumhana, Mohammad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000.
- Fuady, Munir. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1996.
- Herisman, Tatang S. *Transaksi Operasional Bank Konvensional*. Bandung: Politeknik Pajajaran. 2004.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.

- Komaruddin. *Kamus Perbankan*. Jakarta: CV. Rajawali. 1994.
- Lapoliwa, N. *Akuntansi Perbankan*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia. 2000.
- Nasution, A.Z. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*. Artikel Pada Teropong. *Media Hukum dan Keadilan*. Volume II. Nomor 8. MaPPI-FH UI dan Kemitraan. Jakarta Mei 2003.
- Radjagukguk, Erman. *Et. Al. Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2000.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2000.
- Sudaryatmo. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 1999.
- Untung, H. Budi. *Kredit Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2005.
- Widjaja, Gunawan., dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Saladin, Djaslim. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV Rajawali. 1994.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 2015.
- Soerjono, Soekanto., Sri Mamuji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali. 1985.
- Thomas, Suyatno. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 1999.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: PT.Sinar Grafika. 2008.

## **2. Peraturan Perundang-undangan**

- Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*. UUD Tahun 1945. Naskah Asli;
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, UUD NRI Tahun 1945 Hasil Amandemen.
- \_\_\_\_\_. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan*.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.
- \_\_\_\_\_. *Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan*.